



## CONTROL DE CALIDAD

**CODIGO: PR-OP-007**

**VERSIÓN: 8**

**ACTUALIZACIÓN:**

**EMISIÓN: 15/Dic/2008**

### 1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de las condiciones del ciclo de la operación a lo largo de la cadena de suministro, en el desarrollo de los subprocesos de tratamiento, distribución, transporte y logística internacional de acuerdo con las condiciones ofrecidas en el portafolio de servicio. Se pretende con esto apoyar mediante el suministro de información estadística la definición de acciones de mejora que debe adelantar cada subproceso

### 2. ALCANCE

Aplica para las actividades de procesamiento de los envíos y/o piezas postales en los Centros Operativos Regionales desde la preadmisión de los envíos hasta su gestión final, durante el desarrollo de la admisión, clasificación, despacho, transporte, logística internacional y distribución, evidenciando en cada subproceso si la gestión realizada sobre el envío y/o paquete es procedente o improcedente.

### 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Centro Operativo:** Denominación utilizada para todo lugar donde se lleve a cabo alguna operación de tipo postal en SPN.
- **Envío Postal:** Sobre, paquete o caja que es admitido con el fin de entregárselo a un destinatario o remitente.
- **Guía:** Es el documento que incluye los datos del remitente, destinatario y del envío como tal. Dado que la guía incluye el número de identificación del envío, no es adecuado que un envío tenga sticker y guía al mismo tiempo. El código oficial de la guía según la UPU es E2, CP72 y CP71, entre otros.
- **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:** Actividad realizada dentro de cualquier subproceso conforme a los procedimientos establecidos para el mismo
- **Improcedente:** Actividad realizada dentro de cualquier subproceso que no cumple con los procedimientos establecidos para el mismo
- **Control de calidad Preventivo:** Verificación de cualquier actividad involucrada en la gestión de los envíos con el fin de identificar una posible no conformidad o situación potencialmente indeseable, se diferencia del control de calidad correctivo en que no es necesario que exista algún tipo de novedad o solicitud previa.
- **Control de Calidad Correctivo:** Verificación que se realiza mayoritariamente a solicitud del cliente sobre la gestión realizada en la última milla del envío, con el fin de establecer si dicha gestión fue procedente o improcedente.

### ABREVIATURAS

- A: Actuar
- CC: Control de Calidad



## CONTROL DE CALIDAD

**CODIGO: PR-OP-007**

**VERSIÓN: 8**

**ACTUALIZACIÓN:**

**EMISIÓN: 15/Dic/2008**

- CU: Cambio de Custodia
- DH: Día hábil
- DU: Distribución Urbana
- H: Hacer
- P: Planear
- CO: Centro Operativo
- SIG: Sistema Integrado de Gestión
- SIPOST: Sistema de Información Postal
- SINUPOT: Sistema de Información de Norma Urbana y Plan de Ordenamiento Territorial (de la Secretaría Distrital de Planeación)
- SPN: Servicios Postales Nacionales S.A.
- V: Verificar

#### 4. CONDICIONES GENERALES

##### 4.1. PLAN DE CONTROL Y MEJORA CONTINUA

El plan de control y mejora continua se define dentro de los 5 últimos días hábiles de cada mes, esto con el fin de establecer las actividades y subproceso que se verificarán en el mes siguiente; se estructura por subproceso y necesidad de actividades de verificación. Los auxiliares operativos Nivel 1 Rol Calidad harán la respectiva verificación en la operación, cada uno gestionará mínimo 100 verificaciones por turno laborado.

Semanalmente el supervisor de cada turno validará las gestiones realizadas por cada uno de los auxiliares a su cargo, llevará un reporte y lo emitirá el líder del proceso.

El profesional del área verificará el plan de control y mejora continua en curso y aprobará el establecido para el mes siguiente. Una vez concluido y aceptado este documento se emitirá a todo el equipo de control de calidad por medio de correo electrónico.

##### 4.2. ASPECTOS GENERALES DE VERIFICACIÓN

- 4.2.1. Verificar aleatoriamente las actividades de procesamiento de los envíos y/o piezas postales durante el desarrollo de la admisión, clasificación, despacho, distribución, transporte y logística Internacional de las mismas, que ingresan a los Centros Operativos Regionales (COR).
- 4.2.2. Verificar aleatoriamente los protocolos de procesamiento como embalaje, datos del envío, peso, dimensiones, servicio, planillas y fechas.



## CONTROL DE CALIDAD

**CODIGO: PR-OP-007**

**VERSIÓN: 8**

**ACTUALIZACIÓN:**

**EMISIÓN: 15/Dic/2008**

4.2.3. Verificar aleatoriamente el cumplimiento de los tiempos en todas las etapas del proceso, de acuerdo con las condiciones del portafolio de servicio.

4.2.4. Verificar aleatoriamente el correcto diligenciamiento de la documentación en todas las actividades de los subprocesos.

4.2.5. Los hallazgos o novedades se registran mediante formularios creados en los aplicativos móviles disponibles en la entidad (Impostal) y serán visibles en la trazabilidad SIPOST

4.2.6. Cuando existan envíos que no tengan trazabilidad en SIPOST se deberá diligenciar el Formulario del Dispositivo Móvil, con el fin de dejar registro para el seguimiento. Previamente se debe establecer una muestra para verificación en terreno por subproceso de la operación, y los envíos serán tomados aleatoriamente en el subproceso.

### 4.3. VERIFICACIÓN EN LA OPERACIÓN

#### 4.3.1. Registro en la trazabilidad

Las revisiones realizadas por parte de control calidad en la operación, se evidenciarán por medio del Sistema de Trazabilidad general manejado SPN (SIPOST).

Toda pieza postal que sea sometida a una revisión de calidad, en su trazabilidad se almacenaran los resultados de la verificación.

#### 4.3.2. Módulos para la revisión en la operación.

Las verificaciones en la operación se realizarán según módulos creados para la naturaleza de cada subproceso que lo compone.

##### 4.3.2.1. Admisión y destino envío

Control de calidad tendrá en cuenta los siguientes datos principales del envío para su revisión:

- Nombre
- Teléfono
- Ciudad destino
- Dirección de envío
- Peso del envío en gramos
- Observaciones detectadas en la verificación del envío.

Con esta revisión se identifican los errores operativos en la digitación de los datos del envío, discrepancias en los pesos de admisión frente al tratamiento, se validarán los datos de la guía impresa frente a los rótulos del envío.

En caso de encontrar un error en los datos anteriores control de calidad entregará un informe de los hallazgos a la Vicepresidencia de Operaciones mensualmente y se realizará un indicador con la intención de retroalimentar al Jefe del subproceso o encargado, a los líderes de riesgos operativos según corresponda y a las Jefaturas Nacionales.



## CONTROL DE CALIDAD

**CODIGO: PR-OP-007**

**VERSIÓN: 8**

**ACTUALIZACIÓN:**

**EMISIÓN: 15/Dic/2008**

### 4.3.2.2. Cargue sector

Control de calidad verifica toda la información que se relaciona en los cambios de custodias de los cargues entregados a distribuidores y transportistas, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Se valida que el sector cargado corresponda a la zona asignada.
- La cantidad de envíos por ruta sea la establecida por la jefatura.
- Los envíos relacionados en el documento se encuentren físicamente en la pieza postal del distribuidor o transportista.
- Se valida la firma del transportista o distribuidor, la cual debe estar en el espacio establecido para tal fin y ser legible.

En la revisión de este proceso se tendrán en cuenta:

- Número de Cambio de custodia
- Sector de distribución
- Placa del vehículo que gestiona en terreno
- Nombre del distribuidor, motorizado o transportista
- Destino
- Tipo de cargue: Correo o reporte globalizado

Dentro de la trazabilidad en SIPOST se podrá observar el control de calidad realizado a los subprocesos requeridos de manera automática, la información será analizada por el funcionario dispuesto para tal fin, el control se iniciará desde el momento de la admisión del envío hasta pasar por los demás procesos operativos y su entrega o devolución final, en cada evento se tendrá un indicador para toma de decisiones, dicha gestión quedará evidenciada en las observaciones o comentarios.

### 4.3.2.3. Control Despacho

Control calidad verifica que las piezas postales que serán transportadas a otros centros operativos cumplan con los requisitos de trazabilidad establecidos para tal fin:

- Validación de cantidad de piezas incluidas en el manifiesto frente a las piezas postales físicas
- Verificación del número de precinto registrado en el documento, frente al asignado físicamente en la pieza postal, validar que este elemento corresponda a la pieza postal y que no haya sufrido algún daño en el transcurso del proceso.
- Se verificará que el peso de la pieza física coincida con el registrado en manifiesto de despacho.

Para lo anterior se tendrá en cuenta:

- Numero de despacho
- Centro operativo de origen
- Centro Operativo de destino
- Medición del peso
- Número de precinto asignado a la pieza postal
- Identificación de formación o recepción de despacho.



## CONTROL DE CALIDAD

**CODIGO: PR-OP-007**

**VERSIÓN: 8**

**ACTUALIZACIÓN:**

**EMISIÓN: 15/Dic/2008**

### 4.3.2.4. Control liquidación de envíos.

En este módulo, control de calidad validará las causales por las cuales se retorna el envío al centro de tratamiento o la guía cumplida de su entrega efectiva. De igual forma, tendrá acceso a todo el historial de liquidación de un determinado envío con el fin de validar los motivos por los cuales el envío permanece aún en la operación después de haberse cumplido la promesa de tiempo.

De igual forma, se valida que los distribuidores y transportistas estén diligenciado correctamente los formatos creados para llevar registro de los envíos que retornan al centro de Tratamiento postal (Avisos de llegada, sticker de devolución, etc.)

Al final de la revisión se mostrará como resultado si la devolución o liquidación es procedente o improcedente.

Para lo anterior se tendrá en cuenta:

- Numero de envío
- Causales de liquidación
- Distribuidor o transportista al cual se le hizo entrega del envío
- Numero de cambio de custodia. (validar si se requiere anexar este campo)

### 4.3.2.5. Control Orden de Servicio

Control de calidad valida aleatoriamente ordenes de servicios recibidas en la jornada, verificando los siguientes aspectos:

- El número de guía relacionados para los envíos.
- Nombre de, dirección y ciudad del destinatario.
- Verificación de peso de ingreso y actual del envío
- Validación de dimensiones del envío en la recepción de la pieza postal.
- Verificación del valor declarado sea acorde con las dimensiones y peso del envío.

Una vez verificados estos datos, control de calidad dará un informe concluyente sobre los hallazgos, este definirá si la gestión realizada en la orden de servicio es procedente o improcedente. De igual forma el resultado se emitirá al responsable del subproceso o encargado, a los líderes de riesgos operativos para cada subproceso y a las jefaturas correspondientes que intervengan o sea susceptibles al control, se retroalimentará a los involucrados de manera que dichos controles preventivos o correctivos tenga alcance a los grupos de trabajo.

Para está revisión es fundamental contar con la siguiente información:

- Guía
- Nombre del destinatario.
- Dirección y teléfono de contacto.
- Ciudad de destino
- Dimensiones del envío y/o pieza postal
- Peso del envío y/o pieza postal
- Valor declarado.



## CONTROL DE CALIDAD

**CODIGO: PR-OP-007**

**VERSIÓN: 8**

**ACTUALIZACIÓN:**

**EMISIÓN: 15/Dic/2008**

### 4.3.2.6. Control Pieza Postal

Control de calidad validará los componentes básicos de la pieza postal (Saca), identificando:

- Tipo de proceso que se gestiona sobre la pieza, es decir, diferenciar si es confección o apertura, según sea el caso.
- Verificar el número de saca,
- Validar el Centro Operativo de destino o de origen.
- El peso en gramos de la pieza postal (saca)
- Novedades físicas o de trazabilidad presentadas el momento de la inspección.

El objetivo es lograr identificar aleatoriamente el porcentaje de envíos faltantes o sobrantes que se puedan encontrar en una pieza postal. De igual forma se debe garantizar con esta revisión que la saca o pieza postal cumpla con los requisitos de seguridad y calidad del envío.

Una vez verificados estos datos, control de calidad dará un informe concluyente sobre los hallazgos, este definirá si la gestión realizada en pieza postal es procedente o improcedente. De igual forma el resultado se emitirá al responsable del subproceso o encargado, a los líderes de riesgos operativos para cada subproceso y a las jefaturas correspondientes que intervengan o sea susceptibles al control, se retroalimentará a los involucrados de manera que dichos controles preventivos o correctivos tenga alcance a los grupos de trabajo.

Para esta verificación de este módulo es fundamental contar con los siguientes datos:

- Código de la saca.
- Centro Operativo de Origen o Destino
- Tipo de saca O Clase de Correo.
- Peso en gramos de la saca.
- Identificación del tipo de proceso que se realiza a la pieza postal.
- Novedades operativas sobre la pieza.

### 4.3.2.7. Control Ruta

Control de calidad inspecciona aleatoriamente los elementos que corresponden al proceso de ruta:

- Se verifican las cantidades que se transporta en la ruta
- Centro operativo de origen o destino.
- Nombre del proveedor y transportista
- Placa del vehículo transportador.
- Peso de total transportado.
- Verificación del tipo de cobertura frente a los envíos transportados.
- Precintos relacionados en estas piezas postales.

Esta información debe estar relacionada en el manifiesto de despacho creado para la ruta en inspección, en caso de presentar discrepancia en la información del documento frente a lo observado físicamente, se informa al supervisor de turnos para gestionar los correctivos necesarios.

Una vez verificados estos datos, control de calidad dará un informe concluyente sobre los hallazgos, este definirá si la gestión realizada en la ruta inspeccionada es procedente o improcedente. De igual forma el resultado se emitirá al responsable del subproceso o encargado, a los líderes de riesgos operativos para cada subproceso y



## CONTROL DE CALIDAD

**CODIGO: PR-OP-007**

**VERSIÓN: 8**

**ACTUALIZACIÓN:**

**EMISIÓN: 15/Dic/2008**

a las jefaturas correspondientes que intervengan o sea susceptibles al control, se retroalimentará a los involucrados de manera que dichos controles preventivos o correctivos tenga alcance a los grupos de trabajo.

Para esta revisión es importante contar con los siguientes datos:

- Centro Operativo de Origen o Destino.
- Empresa proveedor.
- Nombre del transportista.
- Placa del vehículo transportador.
- Tipo de cobertura (Nacional – Urbana)
- Cantidad de envíos transportados.
- Precintos relacionados
- Novedades operativas.

#### 4.4. Control de Calidad gestión en terreno.

Control de calidad o gestión en terreno; es el servicio agregado que se brinda a los subprocesos operativos, solicitudes de clientes corporativos y naturales con el fin de verificar la correcta gestión de entregas y devoluciones de envíos.

##### 4.4.1. De manera preventiva se verificará

- Estado físico de los envíos y que estos pertenezcan a la zona de distribución
- Que el distribuidor se encuentre dentro de la zona correspondiente.
- Gestión realizada en el dispositivo móvil, envíos cargados vs liquidados y conteo de piezas físicas.
- Estado general de la motocicleta, porte de dotación y documentos en regla.
- Vehículo con logos, porte de uniforme y documentos en regla (Aplica para contratistas y personas que tengan a cargo Bicicletas)
- Contacto con el cliente

4.4.2. Los controles de calidad Correctivos se definen dentro del procedimiento PR-OP-006 Gestión Operativa de PQR. El cual tiene como objetivo Recibir, gestionar y dar respuesta a los requerimientos de información relacionados con solicitudes de clientes, identificando falencias 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.

4.4.3. En caso de presentarse grandes volúmenes de envíos para verificación en terreno, se usará la plataforma SINUPOT para verificar los envíos cuya causal de devolución sea Dirección No existe. Cabe resaltar que este programa aplica únicamente para Bogotá.



## CONTROL DE CALIDAD

**CODIGO: PR-OP-007**

**VERSIÓN: 8**

**ACTUALIZACIÓN:**

**EMISIÓN: 15/Dic/2008**

### 5. CONTENIDO

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Inicio	Inicio		
2	Definir plan de trabajo del mes	<p>Los ultimo 5 días hábiles del mes se realizará la proyección y calendario de actividades de verificación a desarrollar el siguiente mes para cada uno de los siguientes subprocesos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Admisión</li> <li>2. Distribución</li> <li>3. Transportes</li> <li>4. Logística Internacional</li> </ol> <p>Tipo: P</p>	<p>Técnico administrativo (Rol Control de Calidad)</p> <p>Operador logístico (Rol Calidad)</p>	Plan de Control y mejora continua
3	Desarrollar el plan de trabajo diario	<p>Realizar las verificaciones definidas en el Plan de Control y Mejora Continua, identificando novedades y dejando evidencia en el sistema SIPOST.</p> <p>Según las condiciones generales definidas en los numerales 4.2 y 4.3</p> <p>Tipo: H</p>	<p>Técnico administrativo (Rol Control de Calidad)</p> <p>Operador logístico (Rol Calidad)</p>	<p>Registro de trazabilidad en SIPOST</p> <p>Formulario Dispositivo Móvil</p>
4	 Revisar la ejecución del plan	<p>Semanalmente se revisará la ejecución de las actividades planeadas y se tomaran las acciones necesarias para lograr su cumplimiento o reprogramación (Con aprobación del jefe del área).</p> <p>Tipo: V</p>	Técnico administrativo (Rol Control de Calidad)	Seguimiento Plan de control y mejora continua
5	 Revisar cierre de novedades	<p>Identificar que los impropedentes documentados se corrijan y gestionen en SIPOST.</p> <p>Se llevará un control semanal para verificar los cierres de las novedades identificadas.</p> <p>Y se emitirá alerta a los jefes de proceso cuando se identifique incumplimiento de los planes o falta de gestión.</p> <p>Tipo: V</p>	<p>Técnico administrativo (Rol Control de Calidad)</p> <p>Operador logístico (Rol Calidad)</p>	<p>Reporte de Gestiones aplicativo móvil</p> <p>Correo electrónico</p>



## CONTROL DE CALIDAD

**CODIGO: PR-OP-007**

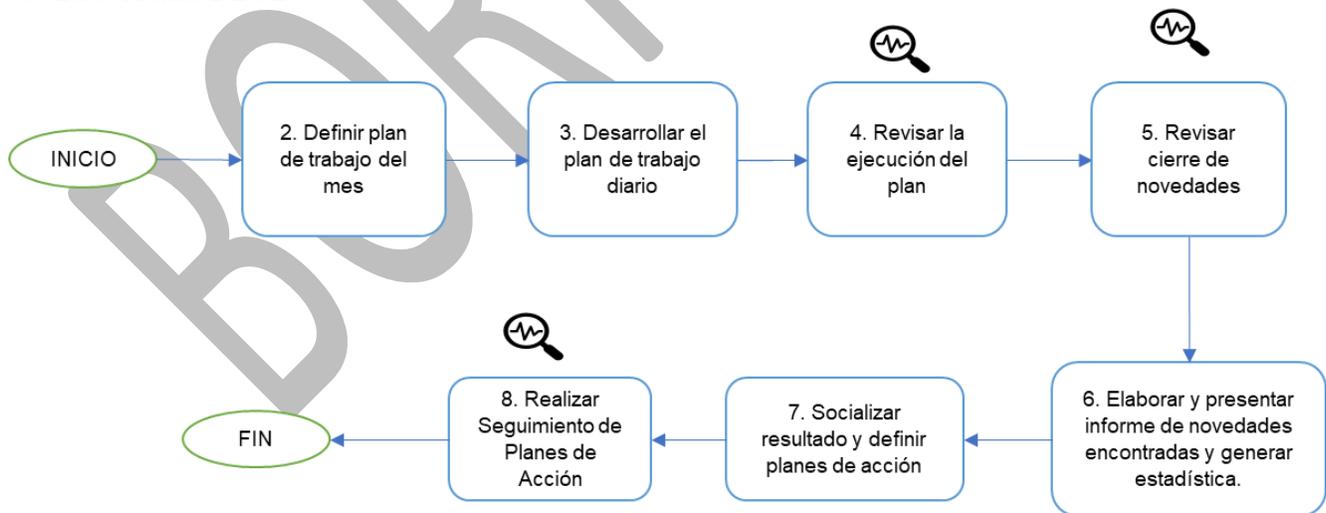
**VERSIÓN: 8**

**ACTUALIZACIÓN:**

**EMISIÓN: 15/Dic/2008**

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
6	Elaborar y presentar informe de novedades encontradas y generar estadística.	Elaborar y presentar a la Vicepresidencia de operaciones informe de resumen con los resultados obtenidos de las verificaciones de calidad del mes, desagregado por cada área. Identificando recomendaciones TIPO: A	Técnico administrativo (Rol Control de Calidad) Profesional de control de calidad.	Informe Control de Calidad
7	Socializar resultado y definir planes de acción	Remitir el informe a los responsables de los subprocesos para que definan Planes de Acción que permitan subsanar las novedades identificadas y evitar su recurrencia TIPO: A	Vicepresidente de Operaciones	Registro de Asistencia o Acta de reunión
8	 Realizar Seguimiento de Planes de Acción	Trimestralmente, en comité primario se realizará seguimiento de los planes de acción definidos por las áreas, para dar cumplimiento del 100% de las actividades planeadas TIPO: A	Vicepresidente de Operaciones	Acta de reunión
9	FIN	FIN		

### 6. DIAGRAMA DE FLUJO





## CONTROL DE CALIDAD

**CODIGO: PR-OP-007**

**VERSIÓN: 8**

**ACTUALIZACIÓN:**

**EMISIÓN: 15/Dic/2008**

### 7. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Criterio	Razón de la actualización
1	21/Oct/2009	Código	Debido al nuevo mapa de procesos, cambia la codificación de este documento
2	10/Oct/2011	Objetivo	Se modifica para que el objetivo no solo sea verificar las devoluciones de envíos sino todos los documentos y procedimientos de distribución.
2	10/Oct/2011	Alcance	Se amplía el alcance para que las verificaciones se realicen a todo el subproceso.
2	10/Oct/2011	Condiciones Generales	Se eliminan las causales de devolución con el ánimo de especificar todas las actividades de verificación.
2	10/Oct/2011	Actividad 2, 3 y 4	Se agrega la verificación de pruebas de entrega lo cual se utiliza para comprobar la veracidad de la firma del destinatario en la prueba de entrega.
2	10/Oct/2011	Actividad 7	Se agrega con el ánimo de especificar que se deben tomar acciones correctivas cuando se compruebe una mala gestión del distribuidor o agente.
2	10/Oct/2011	Actividad 10	Se indica que el informe se debe compartir con seguridad postal cuando este lo solicite.
2	19/Oct/2011	Responsables	Se ajustan los nombres de los cargos de acuerdo a los manuales de funciones tanto de los aliados estratégicos como de los colaboradores
2	19/Oct/2011	Actividad 4	Se me adjunta el registro de planilla entrega de envío
2	19/Oct/2011	Actividad 10	Se elimina el registro de informe de control de calidad ya que este aún no está establecido.
2	19/Oct/2011	Documentos	Se asigna el código de los documentos de Planilla relación de envíos y Planilla entrega de envío.
3	03/May/2012	Objetivo	Se actualizó de acuerdo a los propósitos del área.
3	03/May/2012	Alcance	Se complementó el alcance con la descripción general de las actividades que se asocian a la distribución.
3	03/May/2012	Abreviatura	Se adicionaron las siguientes abreviaturas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A: Actuar</li> <li>• AG: Agencia</li> <li>• AP: Apartados Postales</li> <li>• CC: Control de Calidad</li> <li>• CD: Centro de Distribución</li> <li>• CM: Correíta Móvil</li> <li>• CO: Correíta</li> <li>• CTP: Central de Tratamiento Postal</li> <li>• CU: Cambio de Custodia</li> <li>• DA: Devolución Admisión</li> <li>• DE: Distribución Expreso</li> <li>• dh: Día hábil</li> <li>• DU: Distribución Urbana</li> <li>• EP: Expendio Particular</li> <li>• H: Hacer</li> <li>• LC: Lista de Correo</li> <li>• NS: Oficina No Sistematizada</li> <li>• P: Planear</li> <li>• PL: Paquetería con Liquidación</li> <li>• PO: Punto Operativo</li> <li>• PV: Punto de Venta</li> <li>• SE: Sector Especial</li> <li>• SIPOST: Sistema de Información Postal</li> <li>• UAC: Unidad de Admisión Corporativa</li> <li>• UCC: Unidad de Call center</li> <li>• UEF: Unidad de especies y franquecedoras</li> <li>• UPA: Unidad de Procesamiento Aduanero</li> </ul>



## CONTROL DE CALIDAD

**CODIGO: PR-OP-007**

**VERSIÓN: 8**

**ACTUALIZACIÓN:**

**EMISIÓN: 15/Dic/2008**

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPT: Unidad de procesamiento de transporte</li> <li>• UPX: Centro operativo de exportación</li> <li>• USC: Unidad de servicio al cliente</li> <li>• V: Verificar</li> </ul>
3	03/May/2012	Condiciones Generales	Se agrupo de acuerdo a requerimientos y especificaciones del procedimiento, con el objetivo de dar cumplimiento a las actividades propias.
3	03/May/2012	Documentos y Registros Referenciados	Se elimina Instructivo Devolución de Envíos Se incluye Guía de servicios, Cambio de Custodia Sector Distribución, Estadística de Control de Calidad
3	03/May/2012	Descripción del procedimiento	Se eliminan las actividades: 2,4 y 6 Se incluyen las actividades 2,4,5,7,8,9 y 13
3	03/May/2012	Estructura	Se incluyeron los componentes de acuerdo al procedimiento Elaboración y Estructura de documentos. 1 Flujograma SIPOC. 2 Software y Hardware utilizado. 3 Resumen de actividades. 4 Control y seguimiento de procedimientos.
4	06/Jun/2014	Condiciones Generales	Planeación del Procedimiento: Se anexan los parámetros de alineación del procedimiento, responsabilidades y frecuencia de los informes en el numeral 4.5
4	06/Jun/2014	Descripción del Procedimiento	Se incluye todo el numeral 4.
4	06/Jun/2014	Documentos y Registros	Se agrega el procedimiento: PR-OP-004 - Control de servicio no conforme  Se eliminan los formatos: CP-OP-001-FR-007 - Planilla de relación de envíos SIPOST  Se incluyen los formatos: PR-OP-001-FR-001 - Estadística de control de calidad PR-OP-001-FR-003 - Control de calidad PR-OP-001-FR-004 - Planilla de Improcedentes Zonas de Distribución. PR-OP-001-FR-005 - Reporte de Novedades PR-OP-001-FR-006 – Registro de Terreno PR-OP-001-FR-007 - Acta de Visita, auditoría PR-OP-001-FR-008 - Solicitud y respuestas PQR PR-OP-001-FR-009 - Registro de Improcedentes en Terreno
4	06/Jun/2014	Definiciones y Abreviaturas	Se incluyen las definiciones Imposición, Procedente e improcedente.  Se agrega la abreviatura: UCA: Unidad de Control Calidad  Se eliminaron las siguientes abreviaturas:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• CM: Correíta Móvil</li> <li>• CO: Correíta</li> <li>• UEF: Unidad de especies y franqueadoras</li> <li>• AP: Apartados postales</li> <li>• PO: Punto Operativo Cambia a CO: Centro Operativo.</li> <li>• UPT: Unidad de procesamiento de transporte</li> <li>• UPX: Centro operativo de exportación</li> </ul>
4	06/Jun/2014	Estructura	Se incluye las siguientes actividades en el flujograma:  Actividad 2 - Planear recorridos para realizar la muestra de calidad. Actividad 11 - Realizar seguimiento de Novedades encontradas Actividad 17 - Entregar Envíos Procedentes a Distribución y base de



## CONTROL DE CALIDAD

**CODIGO: PR-OP-007**

**VERSIÓN: 8**

**ACTUALIZACIÓN:**

**EMISIÓN: 15/Dic/2008**

			<p>datos con los datos de los distribuidores con novedad Actividad 18 - Entregar Envíos Procedentes a Distribución y base de datos con los datos de los distribuidores con novedad Actividad 19 - Registrar las novedades encontradas en la base de improcedentes para generar las acciones correspondientes Actividad 20 - Elaborar el informe mensual de improcedentes.</p> <p>Se describe el detalle de las actividades de los siguientes numerales: 4.2, 4.3, 4.4 Y 4.5</p>
5	25/May/2015	Condiciones Generales	<p>Eliminación de cobertura en el Centro Operativo Santa Marta. Numeral 4.2.3</p>
6	26/Dic/2017	4.1 Condiciones generales	<p>Se realiza actualización ya que actualmente el área de Calidad no realiza verificación de los envíos mencionados</p>
6	26/Dic/2017	4.2.1 PQR instaurado por SAC	<p>Se incluye que las solicitudes a control de calidad deben ser realizadas por los aplicativos CUN-SITC a cada regional Radicada la solicitud a control de calidad se contara con seis (6) días hábiles para realizar la investigación y posterior contestación</p>
6	26/Dic/2017	4.4.1 Controles de calidad	<p>Se elimina los siguientes causales de devolución (C1 y C2) Cerrado 1 y 2. (FA) Fallecido (FM) Fuerza mayor ya que no son causales validos para realizar control de calidad</p>
6	26/Dic/2017	Documentos y registros referenciados	<p>se eliminó el formato solicitudes y respuesta PQR ya que no se utiliza actualmente</p>
7	11/Nov/2020	Objetivo, Alcance, Definiciones y abreviaturas	<p>Se amplía el objetivo con la definición de acciones de mejora que debe adelantar cada subproceso, a través del suministro de información estadística.</p> <p>Se define que el procedimiento abarca desde la preadmisión de los envíos hasta su gestión final y no lo limita a la verificación de los motivos de devolución, si no a la verificación de la gestión realizada sobre el envío y/o paquete para identificar si fue procedente o improcedente.</p> <p>Se eliminan las definiciones y abreviaturas de Código operativo, Expendio SPU, Central de Tratamiento, Expendios Corporativos, Unidad de Admisión Corporativa, Unidad de Procesamiento Aduanero, insacular, Código de Barras, Rezagar, Apartado postal, Imposición, CD, CTP y UCA, debido a que no son usada a lo largo del documento.</p> <p>Se actualizaron las definiciones de: Procedente y No Procedente y se crearon las definiciones de Control de calidad Preventivo y Control de Calidad Correctivo</p>
7	11/Nov/2020	Condiciones generales	<p>Se crearon las condiciones de Plan de Control y mejora continua Se amplió el numeral de verificaciones, definiendo Aspectos generales de Verificación, Verificación en la operación (Describiendo todas las tipologías de verificación dentro del proceso).</p> <p>Se actualizó el numeral de Control de Calidad gestión en terreno, relacionando el procedimiento de PR-OP-006 Gestión Operativa de PQR que amplia y abarca gran parte de las definiciones anteriores.</p> <p>Se eliminan el numeral Control de Calidad para servicio Masivos, debido a que se encuentra definido en el procedimiento gestión operativa PQR, porque se ejecuta bajo solicitud del cliente.</p>



## CONTROL DE CALIDAD

**CODIGO: PR-OP-007**

**VERSIÓN: 8**

**ACTUALIZACIÓN:**

**EMISIÓN: 15/Dic/2008**

			<p>Se elimina el numeral Control de Calidad para Distribución, debido a que el procedimiento ya no solo se enfoca en este proceso si no en todos los subprocesos de la operación y sus actividades, las cuales son descritas en el numeral Verificación en la operación</p> <p>Se elimina el numeral de Planeación del Procedimiento, debido a que el nuevo diseño de plantilla de documentación no lo incluye.</p>
7	11/Nov/2020	Descripción del contenido	<p>Se modificó el procedimiento en su totalidad, debido a que se estructuró basado en el ciclo PHVA, partiendo de una planeación de las actividades de verificación a realizar en el mes, para continuar con la ejecución del plan, desarrollando cada una de las verificaciones definidas en las condiciones generales dentro de todos los subprocesos de la operación, a fin de identificar novedades que son socializadas para proceder con las correcciones, seguimiento y cierre de las mismas, a fin de generar un ciclo permanente de mejora continua.</p> <p>Se eliminaron del procedimiento los formatos PR-OP-007-FR-004 Planilla de Improcedentes Zonas de Distribución; PR-OP-007-FR-005 Reporte de Novedades; PR-OP-007-FR-006 Registro de Terreno; PR-OP-007-FR-007 Acta de Visita, auditoría y Control de Calidad y PR-OP-007-FR-001 Estadística de control de calidad.</p>
7	11/Nov/2020	Estructura del Documento	<p>Con base en la revisión a los documentos del Sistema Integrado de Gestión, se ajusta la estructura del procedimiento, retirando los siguientes numerales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En Condiciones generales, la Planeación del procedimiento.</li><li>• Referencia normativa.</li><li>• Documentos y registros referenciados</li><li>• Software y hardware</li><li>• Resumen de actividades</li></ul> <p>Con relación al Diagrama de flujo bajo la metodología SIPOC, es reemplazado por el Diagrama de flujo donde se incluye la imagen dentro del mismo documento con las actividades relacionadas en numeral 5 – Contenido.</p> <p>El Control y seguimiento del procedimiento es reemplazado por los puntos de control que deben incluirse dentro del numeral 5 – Contenido.</p>