

	GESTIÓN DE TRANSPORTE	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

## 1. OBJETIVO

Garantizar el Transporte multimodal de las piezas postales pre admitidas y/o admitidas por Servicios Postales Nacionales S.A., 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.
- **Acuse de recibo/Prueba de entrega:** constancia de que el objeto postal o paquete fue entregado en el lugar de destino, este documento puede ser firmado de manera física o digital por una persona mayor de edad que reciba el objeto postal o paquete, en el predio correspondiente a la dirección de destino. Sólo para los servicios que su característica lo determine, la prueba de entrega podrá ser firmada únicamente por el destinatario, previa presentación al distribuidor de la cédula de ciudadanía.
- **Aviso de llegada:** documento que se utiliza cuando el domicilio se encuentra cerrado y por medio del cual se le indica al destinatario la visita de un distribuidor con el objetivo de realizarle la entrega de un objeto postal con seguimiento.
- **Cargue:** Entrega del correo por parte de las oficinas al vehículo.
- **Cambio de Custodia:** Documento por medio del cual un objeto postal pasa de un subproceso operativo a otro sin registro de recibido en el sistema de información postal.
- **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 y el valor declarado y asegurado de cada una de las piezas postales.

	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

- **Pieza Postal:** Es la agrupación de envíos postales con un mismo destino, los cuales siempre van con precinto de seguridad, se utiliza un recipiente (saca, caja, etc.) en el cual se interesan los envíos físicamente con el fin de transportarlos entre los diferentes puntos del proceso postal, se identifican mediante un marbete, si es saca consolidada se identifica con el manifiesto.
- **Planilla de Imposición / Orden de servicio:** Es el documento que soporta una imposición de correo ante la empresa, por medio de esta se genera la facturación.
- **Planilla de Relación de Envíos:** Es el documento que permite registrar (capturar) la numeración asignada a los envíos que van dentro de la pieza postal.
- **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.
- **Sticker de devolución:** autoadhesivo que se pega al objeto postal indicando los motivos y las observaciones que argumentan la no entrega.
- **Valija:** Maleta o recipiente en el cual son transportados los envíos.
- **Trayecto:** Recorrido entre una ciudad origen y otra de destino que debe seguir la valija.

### 3.2. ABREVIATURAS

- **P:** Planear
- **H:** Hacer
- **V:** Verificar
- **A:** Actuar
- **DH:** Día hábil
- **DNGL:** Dirección Nacional de Gestión Logística
- **JNT:** Jefatura Nacional de Transporte
- **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.

	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

#### 4. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 769 de 2002
- Ley 1005 de 2006
- Ley 1383 de 2010
- Ley 1397 de 2010
- Decreto 173 de 2001
- Resolución 1944 de 2003
- Resolución 910 de 2008
- Decreto 1079 de 2015

#### 5. CONDICIONES GENERALES

##### 5.1. SEGURIDAD Y DOCUMENTACIÓN DE VEHÍCULOS

- 5.1.1. Todo vehículo debe cumplir con los requerimientos físicos y mecánicos y contar con la documentación actualizada de acuerdo con la normatividad vigente.
- 5.1.2. Todo conductor debe contar con la documentación actualizada exigida por la normatividad vigente.
- 5.1.3. 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. En los vehículos del Contratista la inspección estará a cargo del proceso de Seguridad Postal bajo el formato de Inspección Carga Vehículos MN-SP-001-FR-008. A su vez, se deben hacer pruebas de validación del botón de pánico con Torre de Control de SPN. En los vehículos propios de SPN la inspección estará a cargo del Conductor bajo el Formato Inspección Diaria a Vehículos MN-GI-IS-001-FR-008.
- 5.1.4. Cuando un vehículo y/o conductor del Contratista no cumpla con las condiciones descritas en el formato de Inspección Carga Vehículos MN-SP-001-FR-008, Seguridad Postal informará al Profesional de Transporte, quien, a su vez, deberá informar al contratista para que realice los correctivos y provea otro vehículo para la operación en las condiciones exigidas o mejores.
- 5.1.5. Cuando un vehículo de Flota propia no cumpla con las condiciones descritas en el Formato Inspección Diaria a Vehículos MN-GI-IS-001-FR-008, el conductor informará al Profesional de Transporte y al Profesional de Mantenimiento de la flota propia, para que definan las acciones a ejecutar.
- 5.1.6. Las llaves de los vehículos propios estarán a cargo del profesional de transporte, quien las guardará en un lugar con acceso restringido y controlará su entrega al personal designado. Será responsabilidad del contratista el control de llaves de sus vehículos.
- 5.1.7. 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.

	GESTIÓN DE TRANSPORTE	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

Las siguientes zonas con alto índice de peligrosidad corresponden a cada una de las regionales:

REGIONAL	CIUDAD	ZONAS
Centro 1	Bogotá	<p>Las zonas con <u>alto índice de peligrosidad</u> de la Capital de Colombia son:</p> <p><b>Localidad Usme:</b> barrio Puerta a Llano</p> <p><b>Localidad de Tunjuelito:</b> Corredor de Autopista Sur desde Avenida Boyacá con Avenida Villavicencio</p> <p><b>Localidad de Fontibón:</b> Avenida Calle 13 hasta Río Bogotá, Avenida Carrera 68 con Avenida Esperanza, Intersección vial Avenida Boyacá con Avenida</p> <p>Dorado Sede Principal 4-72, Sede 4-72 San Cayetano y Aeropuerto Colombia Air Cargo.</p> <p><b>Localidad La Candelaria:</b> barrios las Aguas, Egipto, Calles 7 a 13 entre Carreras 8 y 10.</p> <p><b>Localidad Ciudad Bolívar:</b> Corredor vial Autopista Sur desde Estación Bosa, cementerio Apogeo hasta Frigorífico Guadalupe.</p> <p>Las zonas con <u>medio índice de peligrosidad</u> de la Capital de Colombia son:</p> <p><b>Localidad Usaquén:</b> barrios el Codito, Verbenal y Barrancas</p> <p><b>Localidad Chapinero:</b> barrios el Paraíso, Carrera 7 con Calles 72 y 63, Avenida Caracas entre Calle 45 y 72.</p> <p><b>Localidad Santa Fe:</b> 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.</p> <p><b>Localidad San Cristóbal:</b> barrios 20 de Julio, Juan Rey, Gran Colombia y Aguas Claras</p> <p><b>Localidad de Usme:</b> barrios Antonio José Sucre, Alfonso López, Chuniza, Marichuela, Tihuaque, Los soches, Usmina y Monte Blanco.</p> <p><b>Localidad de Tunjuelito:</b> barrios San Benito, Venecia e Isla del Sol.</p> <p><b>Localidad de Bosa:</b> barrios El Porvenir, San Bernardino XII, El Olarte, La Estación, Piamonte, Carbonel, El Recreo, Santa Fe y El Corzo.</p> <p><b>Localidad Kennedy:</b> barrios Monterrey – Valladolid, Andalucía 2 sector, Patio Bonito, Dindalito, María Paz, El Amparo, Britalia, El Socorro, Carimagua,</p> <p>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.</p> <p><b>Localidad Fontibón:</b> barrios Cazandra, Atahulpa, El Refugio y Los Bohíos de Hunza</p> <p>Localidad Engativá: barrios Las Ferias, Villas del dorado, Alamos, Marandu y El Muelle</p> <p><b>Localidad Suba:</b> barrios Batán, Villas del Rincón, Prado Veraniego, Bibao, Lisboa y Santa Cecilia</p> <p><b>Localidad Barrios Unidos:</b> barrios San Fernando, 7 de agosto, Río Negro y La Culebrera</p> <p><b>Localidad Teusaquillo:</b> Corredor vial Avenida el Dorado Calle 26 desde carrera 50 a carrera 30 NQS.</p> <p><b>Localidad los Martires:</b> barrios La Sabana, La Estanzuela, Eduardo Santos y San Bernardo.</p> <p><b>Localidad Antonio Nariño:</b> barrios Policarpa y Ciudad Jardín Sur.</p> <p><b>Localidad Puente Aranda:</b> barrios Pensilvania y Comuneros</p> <p><b>Localidad Candelaria:</b> barrio Belén</p> <p><b>Localidad Rafael Uribe Uribe:</b> barrios Diana Turbay, La picota y La Resurrección</p>

	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

		<b>Localidad Ciudad Bolívar:</b> Altos de Cazuca, El Paraíso, Arbozadora Alta, Sierra Morena 2 y Potosí <b>Tunja:</b> Barrio Altamira entre calle 24 a calle 32 con TV 15 carrera 28.
Centro 2	Tunja, Yopal, San Andres, Villavicencio	<b>Villavicencio:</b> Barrio Gaitán de la cl 26 con 26 a la 24b con 26 y 28, Guatiquia, Industrial, Santa fe, Villa Suarez, Topacio, Portales del llano etapa 4, Calamar Libertadores, Las Colinas <b>Yopal:</b> INVACION 7 DE AGOSTO y villa David, Barrio La Bendición, Barrio Llano Lindo, Barrio El Progreso, Barrio Las Américas, Colina Campestre
Oriente	Bucaramanga	<b>Bucaramanga urbano:</b> en la zona norte de la ciudad (desde el café Madrid hasta Vijagual) Barrios: Villa de Girardot, Zarabanda, Cuyanitas, Camilo Torres, Pantano, La Curtiembre, Divino Niño, Nariño, la Gloria, Gaitán. <b>Zona Sur barrios:</b> Brisas de Provenza, Cordoncillo, Laureles, Granjas de Julio Rincon, Luz de Salvación, La gran ladera, cristal alto y cristal bajo. Sector de morrorico barrios: Albania, Miraflores, Buenos Aires, El Retiro, La Guaya. <b>Girón:</b> Nuevo girón, Rincon de girón. <b>Piedecuesta:</b> Zona Guatiguará incluye los barrios: Nuevo Girón, La Unión, Convivir, Galan, Altos de Andina, etc. <b>Floridablanca:</b> Los sectores de la cumbre, Villabel, Villa luz, Bucarica, Los Olivos, Asdeflor, Asocoflor, El Reposo, la Trinidad, Los Robles, Oasis, Garcia Echeverri, Asomiflor, Villa Esperanza, Transuratoque, Asovisur etc.
Noroccidente	Medellín	Autopista Medellín - Bogotá entre puerto Boyacá y Doradal. Vía desde Medellín hacia Quibdó sector el 17. Vía desde Medellín hacia apartado entre Uramita y Dabeiba. Vía Medellín Cauca a la altura de Puerto Valdivia. En zona urbana corregimiento alta visa. Zona urbana sector San Javier la loma. Zona urbana sector Belencito corazón. Zona urbana de bello sector 562 (Pachelly, Barrio mesa, Ducado, Comfenalco). Zona urbana sector de Santo Domingo. Zona urbana sector de Granizal.
Occidente	Cali	Alfonso Bonilla Aragón, Alto Menga, Alto Napoles Andressanin, Antonio Nariño, Antonio Nariño 2 Bellavista, Brisas Del Limonar, Calipso, Charcoazul Chorros, Comuneros 1, Comuneros2, De Cepaz El Cortijo, El Diamante, El Laguito, El Pilar, El Pondaje El Realengo, El Retiro, El Rodeo, El Sena, El Valladito El Vergel, El Vivero, Gira Castro, Jarillo De Lopez, Jarillon De Floralia, Jordan La Cruz, Laestrella, La Paz, La Sirena, La Unión, Los Lagos 2, Los Robles, Marroquin 1, Mojica, Omar Torrijos, Patio Bonito Petecuy, Pizamos, Polvorines, Potrero Grande, Pueblo Delata, Puertas De Lsol, Puerto Mallarino, Puerto nuevo, Republica de israel, san judas, san luisito, san marino, siloe, simon bolivar
Eje Cafetero	Manizales	Zonas de Alto Riesgo, por retenes ilegales de las FARC, el punto crítico es SAN JOSÉ DEL PALMAR (Vía al CHOCÓ), La Policía Nacional, informa normalidad y que por Coronavirus, SAMANA (caldas).

	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

Norte	Barranquilla	<p>Zona Negra, La Luz, Rebolo, Don Bosco, Las Tablitas, Villanueva, La Bendición de Dios, Barlovento, Las Americas, Carrizal, Santo Domingo, Siete de Abril, La Gloria, El Bosque, Las Malvinas, Bajo Valle, La Manga, Nueva Colombia, Loma Roja, La Esmeralda, me quejo, el golfo, Los Olivos, La Chinita, Ferry, Primero de Mayo, Renacer, La Candelaria, San Vicente, Buena Esperanza, Villa Carmen, Sal si puedes, Mezolandia, San Vicente, Villa Adela, Villa Carla, Villa Catanga, Villa Estefany, Villa Flor, Villa María, Villa Mónaco, Villa Rey, Villa Rosa, Villa Sol, Villa Soledad, Zarabanda, Altos de los Robles, San Bernardo, La Central, Urbanización Don Bosco, Nuevo Horizonte, El Caguan, Ciudad Bonita, Nueva Esperanza cuarta eta, Ciudad Caribe 2, Primero de Mayo, Porvenir-, Villa , Lozano, Villa del Carmen, Rios de Agua Viva, Villa Éxito, Norman diaz, Las Colonias, Villa Merly, California, Ciudad Modesto, Mundo Feliz, La Cordialidad, Las Américas, Ma Quejo, Villa San Pedro I,II,III, Caserio Paluato, America, Nelson Mandela, LA MILAGROSA, VILLA ESTHER, SAN Fernando, VILLA ESPERANZA, BARRIO , AN JOSE, MAQUETALIA, Loma Fresca, Nariño, Palestina, Petare, San Francisco, Torice, El Hoyo, La Candelaria, LAESPERANZA, LAMARIA, Junin, Las Lomas, Lomas del Marion, Pajarera, El Zapatero, La Perimetral, La Playita, La Puntilla, Olaya, Porvenir, Fredonia, Nuevo Paraíso, Paraíso, Pozón, La Reina, San Pedro Mártir, SdeFebrero, El Faro, La Invasión, Polvorín, Barrio La Playa, Barrio Santa Rosa, Barrio La Esperanza, Barrio 10 de Julio, Barranquillita, Buenos Aires, El Trinche, Maracana, 2deNoviembre, Belisario, Macondo, Minuto de Dios, El Ceibal, Mocarí, Papayal, Villa Cielo, Manuel jimenez, El Portal, La Vid, Los Nogales, Nuevo Horizonte, Villa de los Alpes, Villa Jimenez, Villa Fátima, 31deOctubre, Dividivi, La Cosecha, La Luchita, Villa Yolima, Caribe, Majayura, Ranchería las Delicias, Ranchería puerto Caracol, Villa campo alegre, Nueva Guajira, Chimila, Luis Calvo, Nuevo Galan, Ondas del Caribe, SantaFe, Tayronita, Sena Agropecuario, 11deNoviembre, 7deOctubre, Bonda, Timayui, DonJaca, La Paz, La Quemada, 17deSeptiembre, 20deJunio, Alto Rosario, Cielo azul, El Salvador, Invasión la Palma, La Pollita, Los Rosales(invasión), Todo Poderoso, Villa Juana, Villa Katy,. BOTERO, LA VEGA, LAS CANARIAS, Bogota, Costa Azul, El Edén, Mano de Dios, Progreso, Santa Cecilia, Trinidad, Uribe Uribe, Antonio Nariño, Divino niño, La Gran Colombia, La Victoria, Nuevo Bolivar, Puerto Arturo, Sinai, Villamady, VILLAMARIA, Villa Concord, Juan XXIII, Brisas del Rio, La San Martin.</p>
Sur	Ibagué	<p>Barrio industrial parte baja, barrio matallana</p> <p>Barrio baltazar, barrio unión parte alta, barrio san jose, dos quebradas, barrio villa magdalena, barrio alamos, territorio de paz (modelia), barrio semillas de futuro, barrio bosque, barrio primero de mayo, barrio inem parte baja, barrio agosto e. Medina, barrio oasis, barrio obrero, barrio san antonio parte baja, barrio independiente parte baja, barrio nueva castilla, barrio villa del sol mnz 10-11-12-13-14, barrio jardin santander mnz 50-51-51a-52, barrio sector diamante, barrio eco paraíso, corregimiento tapias.</p>

5.1.8. 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, el conductor y/o auxiliar de vehículo deberá informar al contratista y en lo posible se debe informar a la Policía de Carreteras, a la Torre de Control de SPN, a la Dirección Nacional de Seguridad Postal de SPN y/o al Subproceso de Transportes.

5.1.9. 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 al contratista, a la Torre de Control de SPN, a la Dirección Nacional de Seguridad Postal de SPN y/o al subproceso de transportes, intentar no oponer resistencia o pasar de largo, acatar las solicitudes de los delincuentes.

5.1.10. Cuando la Policía Aduanera decomisa las piezas postales durante el recorrido 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 transportes genera novedad operativa de incautación en SIPOST y/o la observación correspondiente en la planilla.

5.1.11. 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.



	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

5.1.12. Lugares o detenciones autorizadas de rutas nacionales serán definidos por cada Contratista adjudicado, los cuales deben remitir al área de Supervisión de Contratos.

5.1.13. El profesional de transportes y/o supervisor asignado diligenciará a diario de manera digital el formato Control Planilla de Recolección PR-OP-TR-014-FR-003 en el cual se registra la información de los clientes y cantidades recogidas. (Aplica solo para Bogotá o regional Centro 1). En el formato Planilla de Recolección Diaria PR-OP-TR-009-FR-001 se registran las firmas y sellos del personal que entrega y recibe la mercancía.

## 5.2. DOCUMENTACIÓN PARA RECEPCIÓN DE PIEZAS POSTALES

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

5.2.2. Para la recepción de piezas postales en Entidad, el conductor y/o auxiliar de ruta debe solicitar la Orden de servicio SIPOST o Planilla para la Imposición de Envíos PR-OP-TT-011-FR-001.

## 5.3. PROTOCOLO DE ADMISIÓN.

5.3.1. La pieza postal debe ir correctamente rotuladas, embaladas y precintada (Cuando aplique) con su respectiva documentación.

5.3.2. 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.

5.3.3. 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, para los casos en los que aplique el uso de ayudas mecánicas se requerirá en origen y destino. 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 Dirección Nacional de Gestión Logística.

5.3.4. El embalaje de los envíos debe ser acorde a la naturaleza de la mercancía, teniendo en cuenta el modelo de transporte bien sea terrestre, aéreo o fluvial, estar sellados y en buen estado, para así garantizar la seguridad e integridad de este y de los demás envíos que viajen junto con este. Cuando se identifique que un envío no cumple con las condiciones de embalaje y/o es de prohibida circulación y que afecte la integridad de los demás envíos, la seguridad de quien los manipula y mercancía considerada como tráfico postal, el proceso de transporte tendrá la facultad de hacer la devolución al remitente.

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

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

5.3.7. No deben hacer Recolecciones de envíos sin planilla de imposición y/o Orden de Servicio Preadmitida.

5.3.8. No deben hacer recolecciones sin que en la planilla tenga un responsable de quien entrega

5.3.9. No deben hacer recolecciones sin que los objetos postales tengan Rotulo de remite y destinatario.

5.3.10. **Condiciones de la póliza de transporte de SPN:** Si el valor de un despacho contiene un valor superior a \$450 millones en equipos de tecnología, se deberá garantizar el siguiente protocolo de seguridad, de lo contrario no se podrá transportar o se deberá solicitar un vehículo adicional:

	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

- Candado de seguimiento satelital
- Paquete señuelo
- Monitoreo constante de la Torre de Control
- Servicio de escolta por parte del proceso de Seguridad Postal.

**Nota:** El valor declarado de la carga de los vehículos, no debe superar el valor de la póliza automática de transporte de mercancía del contratista.

5.3.11. El subproceso de Admisión y tratamiento (Paquetería) Independientemente del valor y tipo de carga a transportar, deberá notificar al contratista dicho valor declarado de la carga vía correo electrónico.

#### 5.4. MANIPULACIÓN DE LAS PIEZAS POSTALES

- 5.4.1. Las piezas postales recibidas del CO o COR deben ser verificadas en cantidad y estado frente al formato Manifiesto de Despacho.
- 5.4.2. Las piezas postales deben tener la correcta manipulación y acomodamiento dentro del vehículo, durante el cargue y descargue.
- 5.4.3. 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.
- 5.4.4. 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.
- 5.4.5. Para el descargue de las piezas postales se debe realizar el punteo para verificar la totalidad de la entrega
- 5.4.6. Las entregas y/o recepciones 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.
- 5.4.7. El documento Manifiesto de Despacho debe firmarse por el Líder del Punto Operativo y/o persona encargada de realizar y recibir el despacho.
- 5.4.8. El subproceso de Admisión y tratamiento deberá entregar las piezas debidamente pesadas y contadas; validando que los envíos se encuentren registrados en el formato Manifiesto de despacho.
- 5.4.9. Piezas Postales que se transportan en las rutas regionales y municipales, serán cargadas por el personal del proceso de Tratamiento o Paquetería. El proceso de Transporte recibirá el furgón o contenedor del vehículo sellado con el precinto de seguridad.
- 5.4.10. Para las piezas postales que serán transportadas en las rutas nacionales (Salientes y entrantes de Bogotá). El contratista deberá asumir la custodia de la mercancía desde el momento de la entrega previo al cargue del vehículo hasta el descargue en destino.

SPN entregará la mercancía en los muelles al contratista, quien deberá validar la cantidad de unidades, revisar el estado de la mercancía y realizar el cargue al vehículo; al momento del cargue SPN dejará registrado en el sistema de información (SIPOST) la relación de cada una de las guías y se entregará al contratista, al momento de finalizar el cargue el manifiesto de despacho con la relación de cambios de custodia, pesos, unidades y valor declarado.



	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

En destino el contratista deberá descargar y entregar al Centro Operativo Regional con supervisión del mismo, validando que la carga física y el manifiesto de carga coincidan y se encuentre la mercancía en las mismas condiciones en las que fue recibida.

**NOTA:** El contratista es responsable de la integridad de la mercancía durante el proceso de cargue, transporte, descargue y entrega de la mercancía; en caso de una avería o faltantes el contratista deberá responder y asumir el valor declarado de la misma.

- 5.4.11. 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 acciones.
- 5.4.12. En caso de contingencia por fallas en la herramienta SIPOST, se deben utilizar las herramientas con las que se cuenta como Excel, o realizar la operación manualmente.
- 5.4.13. El uso del cambio de custodia está restringido a casos excepcionales en los que se requiera transferir un objeto postal o pruebas de entrega de un subproceso operativo a otro, teniendo en cuenta que éste es un documento el cual se podrá utilizar para objetos postales que, por alguna circunstancia, ajena al control operativo, no es posible despachar por medio del sistema de información postal.
- 5.4.14. El colaborador que genera el cambio de custodia deberá velar por la recepción del objeto postal o guía remitida, por lo tanto, deberá exigir la devolución del documento firmado por quien recibe, en el caso en el que el sistema de información postal registre cambio de custodia y el colaborador que lo generó no cuente con el soporte de recibido, será responsable por la pérdida o expoliación parcial o total del objeto postal u la guía enviada.
- 5.4.15. No será responsable de un objeto postal o guía el subproceso y/o colaborador al cual haya sido remitido por el simple hecho de registrar en el sistema de información postal un cambio de custodia con ese destino.
- 5.4.16. Los profesionales de transportes son responsables del correcto uso de la herramienta de cambio de custodia, de la misma manera que son responsables por el proceso de transportes en la sede regional o el centro de distribución al cual hayan sido asignados, por tal motivo, el documento cambio de custodia sólo podrá ser utilizado por los Asistentes de proceso, Técnicos y Coordinadores de operaciones, sin detrimento de la responsabilidad de control que debe ejercer el profesional.
- 5.4.17. Toda generación de cambio de custodia debe contar con una breve y puntual explicación en el espacio de observaciones del sistema de información postal, del motivo que obliga la generación del cambio de custodia.
- 5.4.18. La novedad de encontrado que permite registrar en el sistema de información postal, objetos postales que hayan ingresado al subproceso de transportes sin el correcto despacho, o que por error no se haya registrado su ingreso al momento de la apertura y recepción de despacho, sólo puede ser utilizado en casos excepcionales, fundamentalmente en las situaciones mencionadas anteriormente y en ningún caso esta acción podrá ser entendida como parte del procedimiento de transportes.

El colaborador que registre esta novedad en el sistema de información postal, deberá socializarla con el profesional de transportes, con el objetivo de tomar los correctivos a lugar o reportar la misma al subproceso correspondiente.

	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

## 5.5. 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.

## 5.6. MERCANCÍAS PELIGROSAS






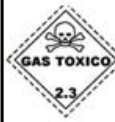




El Servicio Postal tiene limitaciones en cuanto al manejo de mercancías peligrosas, las cuales no se deberían recibir, sin embargo, en caso de que sean recibidas y lleguen a la operación, se debe tener en cuenta la Norma Técnica Colombiana NTC 1692 la cual establece cómo deben estar etiquetados los recipientes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

5.6.1. 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			

	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

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.	

5.6.2. 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.

5.6.3. En el momento del cargue se deben revisar las etiquetas más utilizadas.

5.6.4. 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.

	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

- 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.

- 5.6.5. 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.
- 5.6.6. 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"
- 5.6.7. 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.

## 5.7. 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:

- **Entregado:** gestión realizada efectivamente, la guía prueba de entrega y/o acuse de recibo debe contener como mínimo una firma o nombre legible de quien recibe el paquete, número de cédula y/o teléfono, fecha y hora de la entrega, al mismo tiempo que deberá contar con los datos del distribuidor y/o transportista que realiza la gestión, nombre y cédula.
- **Cerrado 1ra Vez (C1):** Esta causal se genera cuando el predio se encuentra cerrado en la primera gestión realizada por el distribuidor en terreno.
- **Cerrado 2da Vez (C2):** Estado final del envío después de haber realizado la segunda visita al predio sin que algún mayor de 18 años atiende al distribuidor.
- **No Existe Número (NE):** Se genera esta causal en el evento que la Carrera, Calle y/o número de la dirección informada por el remitente no registre en la nomenclatura de la ciudad destino u municipio de destino.
- **Dirección Errada (DR):** Esta causal se da cuando la dirección aportada por el remitente es insuficiente para la entrega, o no cuenta con complemento, (Falta Apto, Interior, Dependencia, etc.).
- **Desconocido (DE):** Esta causal se genera cuando al momento de realizar la gestión de entrega en la dirección indicada por el remitente manifiestan no conocer al destinatario del envío.
- **No reside (NS):** Esta causal se da cuando en la dirección aportada por el remitente, el destinatario ya no habita en esa dirección y/o se ha trasladado de allí.



	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

- **Rehusado (RH):** Motivo de devolución que se da en el momento que el destinatario del envío u mayo de 18 años en dirección de destino se niega a recibir el objeto postal.

De acuerdo con el Código General de Proceso, todo envío impuesto por el servicio de correo NOTIEXPRESS, en caso de presentarse motivo de devolución Rehusado, en el predio de destino, se debe dejar bajo puerta con descripción de predio, indicando en el espacio de observaciones, la descripción el número completo de contador de algunos de los servicios público que se encuentre visible.

- **No Reclamado (NR):** Esto se da en los envíos de lista de correo (Veredas y Zonas Rurales) que después de su publicación y pasados 30 días calendario, no son reclamados por el destinatario (no aplica para distribución urbana).
- **Fallecido (FA):** Como lo indica el enunciado este evento se hace valido cuando la persona a la cual va dirigido el envío ha fallecido y esta es la información suministrada al distribuidor en el predio de destino.
- **Apartado Clausurado (AC):** Evento que se utiliza para registrar que el apartado del destinatario no se encuentra habilitado para recibir para recibir objetos postales.
- **Fuerza Mayor (FM):** Causal utilizada en eventos como vacaciones colectivas, manifestaciones, paros, asonadas, motines, accidentes, zonas rojas y en general todo evento que imposibilite realizar la gestión de entrega, pueda causar un daño o genere riesgo a la integridad del personal que lleva a cabo la gestión de distribución en terreno.
- **No contactado 1ra Vez (N1) / No Contactado 2da Vez (N2):** Estos motivos de devolución sólo podrán ser indicados en los casos en los que se indicado expresamente por la Jefatura Nacional de distribución y los profesionales del Subproceso de Distribución y Entrega.

5.7.1. 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.

5.7.2. 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.

5.7.3. El Sticker de Devolución debe ser adherido en un lugar visible y que no afecte la Información contenida en el envío para su identificación.

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

	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

## 5.8. PAQUETERÍA DE ORIGEN INTERNACIONAL SUJETA A PAGO DE IMPUESTOS ADUANEROS

A continuación, se relacionan los documentos de acuerdo con el 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

La entrega también se puede realizar a través del servicio de programación de entrega gestionado por el Contact Center, en el cual se revisan los documentos y soportes requeridos previamente y se solicita al subproceso de transporte la entrega. Para estos casos la entrega se realizará directamente a un mayor de edad en la dirección indicada, sin necesidad de recibir documentación adicional.

## 5.9. HORARIOS SALIDA DE RUTA

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

- Rutas Nacionales: de lunes a viernes de 21:00 a 22:00 horas y sábados de 16:00 a 20:00 horas
- Rutas Urbana: Primer ciclo - entre las 06:00 a 08:00 horas.
- Segundo ciclo - entre las 12:00 a 14:00 horas

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

## 5.10. MONITOREO DE LAS RUTAS

- 5.10.1. El seguimiento satelital de la ruta desde el origen hasta destino será responsabilidad de los Contratistas adjudicados y la Torre de Control de SPN realizará monitoreo a través del procedimiento PR-OP-CO-003 Seguimiento Flota, a través de la plataforma (Control de la Operación) o la suministrada por el proveedor de seguimiento GPS, y mediante llamada telefónica.

## 5.11. ANÁLISIS RIESGO DE RUTA Y PLANES DE CONTINGENCIA

### 5.11.1. SINIESTRO POR HURTO O PÉRDIDA

- Atender las recomendaciones descritas en los numerales 5.3 y 5.4 del procedimiento PR-OP-CO-003 Seguimiento Flota, para el reporte y atención inmediata del siniestro.



	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

- El Contratista informa a la Jefatura de Transporte sobre el siniestro materializado y solicita la relación de las guías cargadas en dicho manifiesto con el valor declarado y asegurado, para proceder con el denuncia ante las autoridades competentes.
- La jefatura de Transportes gestiona con la Torre de Control y el área de paquetería la relación de las guías cargadas con el valor declarado y asegurado y a su vez realizará la descarga en SIPOST del reporte Manifiesto Valor declarado, para realizar validación y dar respuesta al contratista con copia al área de Supervisión de Contratos.
- Una vez recibida la relación de las guías en custodia del Contratista para la ruta en cuestión, deberá liquidar cada uno de los envíos siniestrados con la respectiva novedad en SIPOST y digitalizar el denuncia por envío, en los tiempos definidos por el Supervisor de Contratos.
- En el caso del contratista adjudicado para la prestación del servicio de transporte de las rutas nacionales que salen e ingresan de la ciudad de Bogotá, deberá remitir a Servicios Postales Nacionales S.A el denuncia interpuesto ante la Fiscalía (Consulta de casos registrados en la base de datos del Sistema Penal Oral Acusatorio – SPOA) con el respectivo número de caso de noticia, para que SPN realice la liquidación y digitalización en el sistema SIPOST del denuncia con la noticia criminal de cada uno de los envíos que sufrieron el siniestro por hurto.
- La Jefatura de transportes envía informe detallado a área de Supervisión de Contratos, con copia a la Vicepresidencia de Operaciones, Dirección Nacional de Gestión logística, Dirección Nacional de Seguridad Postal con el fin de iniciar el respectivo proceso de cobro ante el contratista. También notificará a la Gerencia de Proyectos para que notifique a los clientes corporativos y a la Vicepresidencia de Servicio al Cliente para que ejecute los procedimientos respectivos, lo anterior está sujeto a los tiempos invertidos por los entes de control (Policía, Fiscalía, POLFA, entre otros).
- En caso de presentarse un siniestro de la flota propia de SPN el proceso de la denuncia ante las autoridades competentes quedará a cargo del Auxiliar Nivel 2 Rol Conductor y/o Auxiliar Nivel 1 Rol Vehículo, los cuales presentaron la novedad. La liquidación y digitalización de dichos denuncias quedará a cargo del profesional de transporte regional. La jefatura de transporte remitirá el informe detallado a las áreas de Seguridad Postal, Servicio al Cliente y Seguros.

#### 5.11.2. OTRAS NOVEDADES EN TRAYECTO DE RUTA

Cuando se presenten en el desarrollo del servicio novedades como: Fallas Mecánicas del Vehículo, Accidente en la Vía, Vía Cerrada y Alteración del Orden Público, se atenderán las siguientes actividades:

- Atender las recomendaciones descritas en los numerales 5.3 y 5.4 del procedimiento PR-OP-CO-003 Seguimiento Flota, para el reporte y atención inmediata del siniestro.
- El área de transporte reportará al área de Supervisión de Contratos la novedad presentada para que evalúe el cumplimiento dentro del marco contractual y los ANS.

### 5.12. PROTOCOLO DE RECOLECCIONES

#### 5.12.1. RECOLECCIÓN PROGRAMADA

- 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

	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

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.

- Transportes tendrá un máximo de 24 horas laborales para asignar y ajustar la ruta de recolección.
- Tiempos de espera en recolección: 15 min Max por cliente
- Horario de recolección: En la Mañana 8 am a 12 am o en la Tarde de 2 pm a 5 pm.
- No se definirá hora específica de recolección.

#### 5.12.2. RECOLECCIÓN A PETICIÓN

- Toda solicitud de recolección en la modalidad “a petición” se debe realizar en el horario de 8 am a 4 pm del día anterior a la prestación del servicio.
- La solicitud debe ser enviada por el ejecutivo de cuenta, profesional comercial y/o de proyectos, 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.
- El área de transporte deberá confirmar la programación del servicio el mismo día de la solicitud mediante correo electrónico.

#### 5.12.3. NOVEDADES EN LA RECOLECCIÓN

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

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:

- Dirección cerrada al momento de realizar visita.
- Cliente sin correspondencia lista para recoger o que no cumple las condiciones (Documentación, empaque y embalaje, rotulado, peso y volumen, objetos de prohibida circulación, entre otros).
- Entidad / oficina no impone envíos.
- Vehículo sin capacidad para la recolección.
- Novedades de fuerza mayor

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

#### 5.13. USO Y CONTROL DE PRECINTOS

- 5.13.1. 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.
- 5.13.2. 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

	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

de imitar e individualmente identificable y el diseño debe ser tal, que se puede visualizar que está bien cerrado.

5.13.3. Para garantizar la integridad de los precintos que se adquieren y son empleados en la operación, las áreas de contratación e infraestructura son las responsables 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.

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

- De correa: precinto plástico ajustable, con inserto metálico de acero inoxidable.
- De botella (Alta Seguridad): 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 y rutas regionales utiliza candados, precintos de correa y/o cerradura. Para las rutas nacionales de transporte entre COR's y CO, Aeropuerto y Bodegas de San Cayetano, utiliza precintos de Botella. En caso de ausencia del precinto de botella por falta de inventario se podrá utilizar el precinto tipo cola de ratón.

5.13.5. Controles para los precintos de Alta seguridad

- Los precintos de alta seguridad o de Botella son solicitados al área de almacén por correo electrónico por los Profesionales de Transporte y/o logística internacional encargados de la regional, quienes a su vez son responsables de su custodia y manejo.
- 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.
- Todo movimiento de precintos se debe registrar en el Formato Control y Entrega de Precintos PR-OP-TR-011-FR-001.
- 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 y/o encargado de los mismos deberán comunicar los números de los precintos extraviados al proceso de Seguridad Postal para que ejecute la correspondiente investigación.
- Sólo el profesional o supervisor encargado de los precintos tienen permitido distribuir precintos al personal del proceso para que proceda con la instalación del precinto en la puerta de los vehículos.
- 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 al cierre del vehículo con un nuevo precinto. En caso de no utilizarse se deberá realizar la devolución al mismo profesional de transporte encargado de la regional que asignó la entrega, y realizar ingreso en el inventario para no generar diferencias.

5.13.6. El personal de Seguridad deberá desarrollar las siguientes actividades:

- Validar que el precinto de alta seguridad se encuentre correctamente instalado.
- 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 en destino, una vez se ha cumplido con la operación de transporte de la carga.

	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

#### 5.13.7. Controles para los precintos Plásticos (Cola de ratón)

cuando el profesional y/o Auxiliar de proyectos solicite por correo electrónico al proceso de Transporte la entrega de precintos a clientes corporativos, el personal encargado del CORRA asignará los precintos para el cliente dejando registro en el PR-OP-TR-011-FR-001 Control y Entrega de Precintos y en la Planilla de entrega CORRA, la cual deberá retornar firmada con el recibido por parte del cliente.

Nota: Aplica solo para precintos Cola de ratón.

#### 5.13.8. Disposición final de precintos

Para garantizar la destrucción de marca y el aprovechamiento de los residuos de precintos los Profesionales de Transporte y Logística Internacional deben:

- Una vez los precintos son cortados, se debe realizar la destrucción de marca, para los precintos plásticos (Cola de Ratón) se debe cortar en mínimo 4 pedazos la parte que contiene la marca y número de precinto o en su defecto se debe tachar con marcador permanente el logo de 4-72 y números de precinto. Para los precintos de botella se debe tachar con marcador permanente el logo de 4-72 y números de precinto.
- Garantizar la separación y conservación de los precintos de Botella y plásticos una vez son cortados.
- Cuando la saca se llene o lo consideren pertinente, realizar el cierre y etiquetado de las sacas, utilizando el formato MN-DE-GO-003-FR-005 Etiquetas para los Residuos Peligrosos - RESIDUO: Precintos, en el cual se detalla el tipo de residuo, fecha de envío, Peso (Kg), cantidad, área y regional generadora.
- Entregar al área de servicios generales las sacas debidamente etiquetadas, para que se realice la disposición adecuada de esos residuos. Y conservar la evidencia de la entrega realizada.

### 5.14. PARADA EN EL AEROPUERTO

- 5.14.1. Para el proceso de entrega de las piezas postales en los Aeropuertos, el Transportista del vehículo o Auxiliar de ruta deben verificar las piezas postales y manifiestos que correspondan a la imposición de cada Aerolínea.
- 5.14.2. Para el proceso de recolección, el Transportista del vehículo o Auxiliar de ruta deben recoger las piezas postales en las aerolíneas verificando estado físico de la carga, cantidad de piezas relacionadas en la guía aérea y manifiestos de despacho, posteriormente deben ser transportados a cada COR, PO, bodega de san cayetano que corresponda.
- 5.14.3. El documento Manifiesto de Despacho y Salida de transporte debe ser recogido por el Transportista del vehículo o Auxiliar de ruta junto con la guía aérea que ampara la respectiva carga.

### 5.15. VALIDACIÓN Y RADICACIÓN DE FACTURAS DEL PROVEEDOR

- 5.15.1. El proveedor debe radicar la facturación de los servicios prestados a la Entidad, de acuerdo con su tipo de gestión.
  - **Facturación de servicios recurrentes:** es el cobro por la prestación del servicio transporte recurrente requerido para la operatividad de acuerdo con la planeación semanal y proyección del recurso operacional según los niveles de movilización requeridos que determinan la capacidad, frecuencia con base a las tarifas establecidas en el contrato de cada proveedor.

	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

- **Facturación de servicios suplementarios o No recurrentes:** Es el cobro de la prestación de servicios adicionales, 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. Estos servicios pueden ser adicionales o especiales, los cuales se encuentran detallados en los procedimientos de Supervisión de Contratos de Transporte Multimodal PR-OP-TR-015 y Servicio Especial de Transporte PR-OP-TR-012.
- **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.

5.15.2. La Jefatura Nacional de Transportes es responsable de validar y certificar la gestión realizada por cada proveedor, validando los soportes Informe SIPOST, PR-OP-TR-014-FR-005 Salle Aéreo, Salle Diario Regional y Urbano PR-OP-TR-015-FR-002, Planeador de Rutas PR-OP-TR-015-FR-001 e Informe de Seguimiento que realiza el Centro de Control Operativo.

5.15.3. La información será consolidada por cada profesional regional con los soportes correspondientes, incluye certificaciones y centralizada en Bogotá en el área de Supervisión de Contratos.

5.15.4. El área 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, según procedimiento de Supervisión de Contratos de Transporte Multimodal PR-OP-TR-015.

5.15.5. El proceso de radicación y pago de las facturas se debe realizar de acuerdo con el procedimiento Registro Contable, Aplicación y Giro de Cuentas por pagar PR-FI-015 de la Entidad.

## 5.16. RESPONSABILIDAD RESPUESTAS PQR

5.16.1. La responsabilidad para la generación de las respuestas y soluciones ante las PQRs generadas por las áreas internas y externas de la compañía se define de la siguiente manera:

Será responsabilidad del área origen los envíos que realicen a otras regionales o centros operativos, los destinos deberán reportar las novedades o faltantes dentro de un tiempo prudente en la herramienta SIPOST, de lo contrario asumirán los eventos relacionados con faltantes o expoliaciones, si hay reporte oportuno estos serán asumidos por parte del área origen.

5.16.2. Para la atención de PQR's será directa responsabilidad de cada subproceso dar la respuesta correspondiente:

- Las solicitudes de respuesta son direccionadas por el área de servicio al cliente hacia cada subproceso
- Cada subproceso deberá atender los casos y dar respuesta a SAC
- Por la dinámica de la operación, en el evento que una PQR se asigne a un subproceso que no corresponda, el subproceso receptor de la PQR por parte de SAC, la transferirá al subproceso que le asista atenderla e informará a SAC para efectos de su trazabilidad.

5.16.3. 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.



	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016


5.16.4. 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.

5.16.5. 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.

## 6. CONTENIDO


No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1.	INICIO	INICIO		
2.	 Verificar el ingreso autorizado de los vehículos y personal transportista a las instalaciones de los CO o COR de 4-72	Verificar autorización de ingreso de vehículos reportados por el contratista.  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.  TIPO: V	Operador Seguridad  Vigilante  Transportista	Control Rutas Portería Vehicular
3.	¿Está el vehículo y el personal autorizado?	¿Está el vehículo y el personal autorizado?  Si: Continúa en actividad No. 5  No: Continúa en actividad No. 4		
4.	Informar al proveedor de transporte para que tome correctivos	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. El proveedor debe en un término de 2 horas brindar el reemplazo del vehículo o las medidas correctivas.  Volver a la actividad 3.  TIPO: A	Operador Seguridad / Vigilante  Supervisor de Transportes  Proveedor de Transporte	Control Rutas Portería Vehicular




	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

5.	Disponer el vehículo en la zona de cargue o descargue	El Transportista ubica el vehículo en zona de cargue o descargue, de acuerdo con prioridad. TIPO: H	Transportista	
6.	 Efectuar Inspección Visual	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	Formato Inspección Carga Vehículos
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.	Tomar correctivos de la novedad	Informar al proveedor de transporte, para que realice las correcciones y proceder con el cargue Volver a la actividad 7 TIPO: A	Supervisor de Transportes Proveedor de transporte	
9.	¿El vehículo tiene carga?	¿El vehículo tiene carga? Si: Continúa en actividad No. 36 No: Continúa en actividad No. 10		
10.	¿Qué Gestión cumplirá el vehículo vacío?	¿Qué Gestión cumplirá el vehículo vacío? 1. Cargue para distribución entre 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. 32	Transportista Auxiliar operativo COR o CO	
11.	Generar el cargue de las Piezas Postales	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. TIPO: H	Transportista Auxiliar operativo COR o CO	Acta de Salida Manifiesto de despacho
12.	¿los envíos presentan alguna novedad?	¿los envíos presentan alguna novedad? Si: Continúa en actividad No. 13 No: Continúa en actividad No. 14		



	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

13.	Generar las actividades del control del servicio no conforme	Continuar con las actividades descritas en la Guía de registro de salidas no conformes de la operación  TIPO: A	Supervisor de transportes  Auxiliar operativo COR o CO	Registro de salidas no conformes de la operación
14.	¿El transporte será aéreo?	SI: Continúa en actividad No. 15  NO: El transporte será terrestre, Continúa en actividad No. 21		
15.	 Realizar el cambio de custodia y traslado a aerolínea	Firmar el Manifiesto de despacho y Acta de Salida ruta, para realizar desplazamiento a la aerolínea.  TIPO: H	Transportista  Supervisor de transportes	Acta de Salida  Manifiesto de despacho
16.	Descargar y validar las Piezas Postales en la aerolínea	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	Manifiesto de despacho  Guía de aerolínea
17.	Diligenciar y resguardar la copia del cambio de custodia	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	Manifiesto de despacho  Guía de aerolínea
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.	Garantizar el diligenciamiento del Acta de incautación	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.	Recibir el despacho en el Aeropuerto.	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 desplazamiento con el despacho al CO o COR correspondiente.  Continua 37  TIPO: H	Transportista	Manifiesto de despacho  Guía de aerolínea



	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

21.	 <p>Hacer recepción de las piezas postales de acuerdo con el despacho y firmar formatos correspondientes</p>	<p>Para el caso de cargue a CO y COR:</p> <p>Recibir por parte del personal operativo del CO o COR el Manifiesto de despacho vs piezas postales, verificando cantidad, estado y destinos de las mismas. Firmar el Manifiesto de despacho y Acta de salida, para efectuar el cargue al vehículo.</p> <p>Para el caso de cargue a sector de distribución: Recibir por parte del personal operativo del CO o COR cargue a cartero vs piezas postales, verificando cantidad, estado y ruta de las mismas. Firmar el cargue a cartero para efectuar el cargue al vehículo.</p> <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>Nota 1: El área de Seguridad debe verificar los envíos físicos frente a los relacionados en el Manifiesto de despacho y/o cargue a cartero.</p> <p>Nota 2: Si para el cierre del camión se requieren precintos de seguridad, el personal de transporte lo asigna dejando registro en el formato Control y Entrega de Precintos, para efectos de mantener su trazabilidad.</p> <p>Si Seguridad identifica alguna novedad, debe realizar el correspondiente informe.</p> <p>TIPO: H</p>	<p>Auxiliar Logístico</p> <p>Conductor de ruta</p> <p>Auxiliar de Ruta</p>	<p>Manifiesto de despacho</p> <p>Acta de Salida</p> <p>Cambio de Custodia Sector Distribución SIPOST</p> <p>Informe de seguridad</p> <p>Control y Entrega de Precintos</p>
22.	<p>Realizar el cierre de Furgón y colocar precintos (cuando se requiera)</p>	<p>Realizar el cierre de las puertas del vehículo colocando el precinto asignado (según condiciones generales 4.13 del presente documento, dejando registro del precinto en los formatos Manifiesto de despacho y Acta de salida.</p> <p>Para destino urbano o aledaño se garantizará el manejo del candado de seguridad o cerradura cuya manipulación se realizará por parte del transportista.</p> <p>TIPO: H</p>	<p>Supervisor de Transporte</p> <p>Transportista</p> <p>Personal de Seguridad</p>	<p>Acta de Salida</p> <p>Manifiesto de despacho</p>
23.	<p>¿La ruta es insegura o de alto riesgo?</p>	<p>¿La ruta es insegura o de alto riesgo?</p> <p>Si: Continúa en actividad No. 24</p> <p>No: Continúa en actividad No. 25</p>		

	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

24.	Solicitar acompañamiento de escolta para realizar el desplazamiento	Solicitar refuerzo de escolta a Seguridad o a la Policía Nacional, según lo coordinado por el proceso.  TIPO: A	Supervisor de Transportes  Profesional de Seguridad	Manifiesto de despacho
25.	 Registrar la salida del vehículo	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), para iniciar el desplazamiento a la ciudad zona y/o localidad destino  TIPO: V	Guarda de Seguridad  Conductor de ruta Auxiliar de ruta	Control Rutas Porteria Vehicular
26.	¿La entrega es urbana?.	¿La entrega es urbana?  Si: Continúa en actividad No. 27  No: Continúa en actividad No. 36		
27.	 Realizar la entrega del envío y recibir los soportes diligenciados por parte del cliente	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:  - Carta Pago de Tributos firmada - Consignación del pago de los impuestos - Copia de la cédula de ciudadanía. - En caso de ser un tercero, se solicita el comunicado donde el destinatario lo autoriza y copia de la cédula de ciudadanía del autorizado y del destinatario.  TIPO: H	Transportista	Carta Pago de Tributos  Guía SIPOST  Consignación del pago de los impuestos  Copia de la cédula de ciudadanía
28.	¿Se presentan novedades en el desplazamiento?	¿Se presentan novedades en el desplazamiento?  Si: Continúa en actividad No.29  No: Continúa en actividad No. 30		
29.	Implementar los planes de contingencia en ruta	Aplicar lo establecido en el numeral 5.11 Análisis Riesgo de Ruta y planes de Contingencia del presente documento  TIPO: H	Transportista	
30.	Finalizar el ciclo de ruta	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 diligenciado.  TIPO: H	Transportista	Guía SIPOST  Sticker de Devolución

	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016


31.	 Liquidar Envíos	<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 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>La liquidación de envíos de distribución urbana en la ciudad de Bogotá realizada con Flota propia está a cargo del personal operativo de transportes.</p> <p>Para la liquidación de envíos de distribución urbana en las demás ciudades estará a cargo del contratista adjudicado según regional.</p> <p>TIPO: H</p> <p>Continúa en actividad No. 37</p>	Auxiliar operativo de transporte  Contratista	Cambio de Custodia Sector Distribución SIPOST
32.	Realizar y formalizar la planeación de la ruta de acuerdo con las solicitudes de recolección	<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>Imprimir y entregar la planilla de recolección diaria al Transportista de cada ruta.</p> <p>TIPO: H</p>	Supervisor Transportes  Auxiliar Logístico rol Transportes	Planeador de Rutas  Planilla de Recolección Diaria
33.	 Validar el número y características de las piezas postales.	<p>Realizar desplazamiento a la zona ubicando el punto de recolección (punto de venta, Cliente Corporativo, aliado estratégico, expendio y/o aerolínea) Recibir en el punto la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entidades: La Planilla de imposición de envíos u orden de servicio SIPOST</li> <li>- Puntos de ventas: El Manifiesto de despacho (Si el recibo de documentación es en saca, verificar que cuenten con marbete y precinto).</li> <li>- Aerolínea: la Guía aérea, se debe recibir y verificar con ella, la cantidad y peso de los envíos.</li> </ul> <p>TIPO: H</p>	Transportista	Planilla de Recolección Diaria  Manifiesto de despacho  Planilla para la Imposición de Envíos  Orden de Servicio SIPOST  Guía de aerolínea

	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

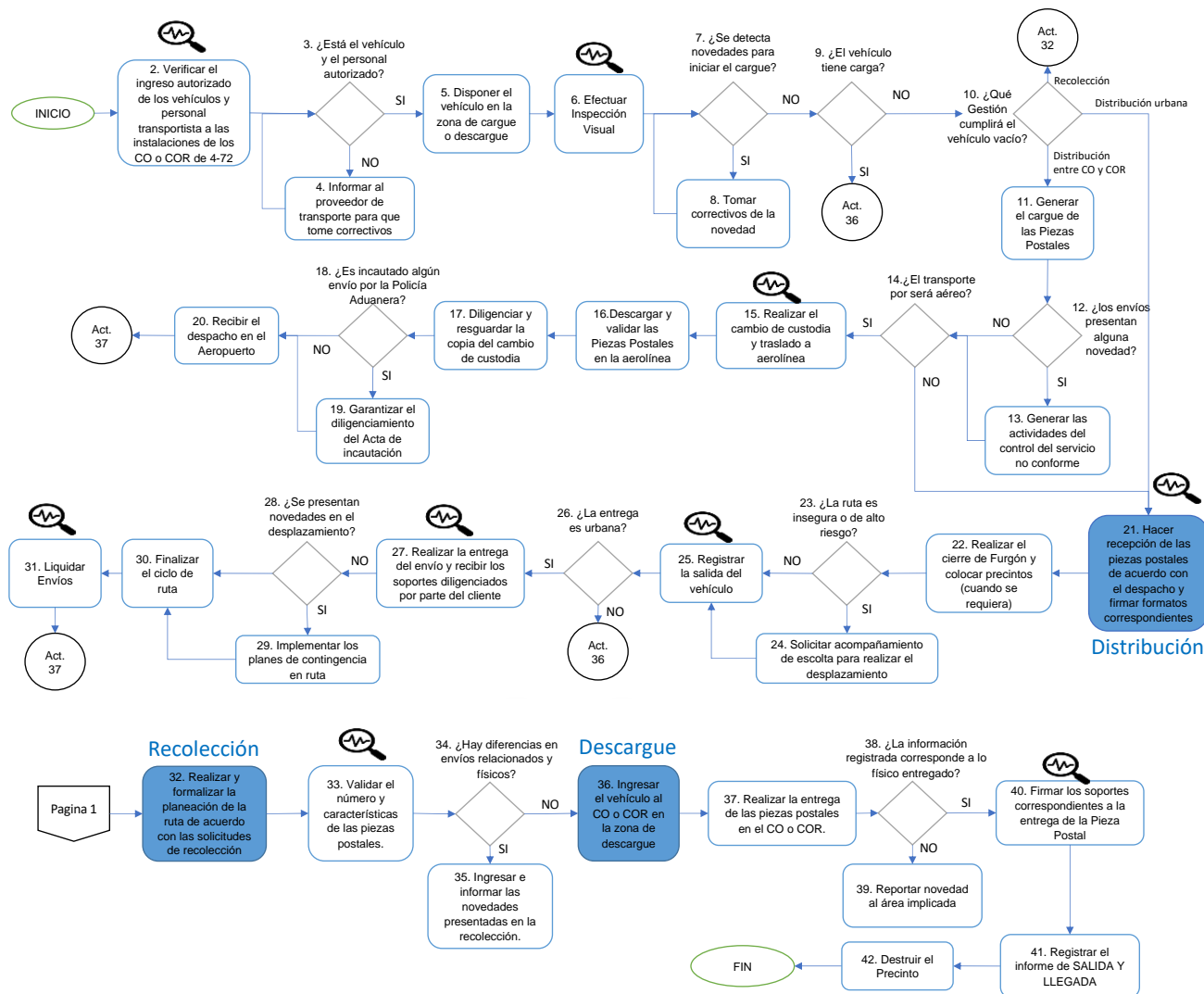
34.	¿Hay diferencias en envíos relacionados y físicos?	<p>¿Hay diferencias en envíos relacionados y físicos?</p> <p>Si: Continúa en actividad No. 35</p> <p>No: Continúa en actividad No. 36</p>		
35.	Ingresar e informar las novedades presentadas en la recolección	<p>Registrar en Planilla de recolección diaria las novedades presentadas en la ruta de recolección.</p> <p>Informar al Supervisor de transportes y admisión la novedad para definir las instrucciones a seguir según la novedad.</p> <p>TIPO: H</p>	<p>Transportista</p> <p>Supervisor de transporte</p>	Planilla de Recolección Diaria
36.	Ingresar el vehículo al CO o COR en la zona de descargue	<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	
37.	Realizar la entrega de las piezas postales en el CO o COR.	<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 producto de despachos entre CO ó COR:</p> <p>Entregar las piezas postales al Auxiliar logístico del CO o COR, 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 validado por Seguridad Postal.</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 (verificando cantidades relacionadas por parte de la aerolínea)</p> <p>TIPO: H</p>	<p>Transportista</p> <p>Auxiliar Logístico</p> <p>Supervisor Seguridad Postal</p>	<p>Acta de Salida</p> <p>Manifiesto de despacho</p> <p>Planilla de Recolección Diaria</p> <p>Guía de aerolínea</p>
38.	¿La información registrada corresponde a lo físico entregado?	<p>¿La información registrada corresponde a lo físico entregado?</p> <p>Si: Continúa en actividad No. 39</p> <p>No: Continúa en actividad No. 40</p>		



	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

39.	Reportar novedad al área implicada	el Supervisor, informa a los procesos que competen las novedades identificadas para la toma de acciones correctivas.  TIPO: H	Supervisor de Transportes	Correo Electrónico
40.	 Firmar los soportes correspondientes a la entrega de la Pieza Postal	Firmar la planilla de recolección, constatando que está acorde lo entregado con lo registrado.  TIPO: H	Transportista Auxiliar Logístico	Planilla de Recolección Diaria
41.	Registrar el informe de SALIDA Y LLEGADA	Al finalizar el descargue y la entrega al CO o COR se debe diligenciar el Salle Aéreo, registrando la hora de salida y de llegada, así como los servicios realizados durante el día.  TIPO: H	Supervisor de transportes	Salle Aéreo
42.	Destruir el Precinto	Realizar la destrucción de la marca del precinto, separarlos en sacas, etiquetarlos y enviarlos al área de servicios generales a fin de realizar destrucción adecuada de los residuos.  Siguiendo las indicaciones descritas en las condiciones generales 4.13.8  TIPO: H  tiempo de las actividades 2 a 42: 1 dh	Supervisor de Transportes	Etiquetas para los Residuos Peligrosos
43.	FIN	FIN		

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO



## 8. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Criterio	Razón de la actualización
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 portaría 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

	GESTIÓN DE TRANSPORTE	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

2	06/Mar/2019	Condiciones Generales	<p>Se realiza un ajuste a los causales de devolución de los envíos donde se eliminan los controles de calidad</p> <p>4.1 Seguridad y documentación de vehículos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•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.</li> <li>•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.</li> <li>•Se actualiza el numeral 4.1.5 con el formato definido y aclarando quien es el responsable de informar al contratista.</li> <li>•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 Seguridad Postal.</li> <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> <li>•En el numeral 4.2 se amplió la descripción del responsable de realizar cada actividad.</li> </ul> <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>
3	26/Jun/2020	Condiciones Generales	

	GESTIÓN DE TRANSPORTE	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

			<p>•Se modificó el orden del numeral 4.10 Protocolo de Recolecciones 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 Aérea, 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 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</p>

	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

			<p>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.
4	Sep/2021	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>
4	Sep/2021	Definiciones y Abreviaturas	Se agregaron las definiciones de: Acuse de recibo/Prueba de entrega, Aviso de llegada, Planilla de Relación de Envíos y Sticker de devolución
4	Sep/2021	Condiciones Generales	<p>Se ampliaron las zonas con alto índice de peligrosidad del numeral 4.1.7 a nivel nacional.</p> <p>Se amplió la descripción del uso del formato digital Control Planilla de Recolección del numeral 4.1.14.</p> <p>Se actualizaron e incluyeron nuevos protocolos de admisión desde el numeral 4.3.5 al 4.3.10.</p> <p>Se amplió la descripción del responsable del cargue y descargue para rutas nacionales, regionales y urbanas, en los numerales 4.4.10 y 4.4.11.</p> <p>Se incluyeron los numerales 4.4.14 al 4.4.19 definiendo los lineamientos de cambios de custodia y novedad de encontrado.</p> <p>Se actualizó la información del numeral 4.8. Criterios para la Entrega o Devolución de Paquetería y se incluyó la entrega a través de programación del Contac center.</p> <p>Se actualizó el numeral 4.11 con las nuevas gestiones para el Análisis riesgo de ruta y planes de contingencia</p> <p>Se incluyó en el numeral 4.13 los lineamientos para la disposición final adecuada de los precintos. Y se incluyó el uso de cerraduras en los vehículos urbanos.</p> <p>Se agregó el numeral 4.16 Responsabilidad Respuestas PQR</p>
4	Sep/2021	Contenido	Se actualizó la actividad 52 Destruir el Precinto, con la utilización de la etiqueta y el uso de la guía interna para la entrega a servicios generales.
5	Mayo 2022	Condiciones generales	En el numeral 4.11 Se complementó la gestión a realizar en caso de hurto, en lo relacionado con la denuncia ante la fiscalía y gestión del contratista de rutas nacionales, también se incluyó la notificación a la Gerencia de Proyectos y la vicepresidencia de Servicio al Cliente.

	<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE</b>	CODIGO: PR-OP-TR-014
		VERSIÓN: 6
		ACTUALIZACIÓN: Mayo 2022
		EMISIÓN: Mayo de 2016

			<p>Se agregó el numeral 4.3.11 donde se explica la notificación al contratista del valor declarado, que deberá realizar el subproceso de admisión.</p> <p>Se amplió la descripción de los servicios adicionales del numeral 4.15 y se incluyeron las abreviaturas de DNGL y JNT.</p> <p>Se incluyó al profesional de Logística Internacional en el control y entrega de precintos, del numeral 4.13. Y también se complementó el numeral con la opción de contingencia cuando se presente ausencia de inventario de precintos.</p> <p>Se actualizaron los numerales de Monitoreo de las Rutas y Análisis riesgo de ruta y planes de contingencia, según los lineamientos del procedimiento de Seguimiento a la Flota.</p> <p>Se actualizó el numeral de Validación y radicación de facturas del proveedor, incluyendo el procedimiento de Supervisión de Transporte multimodal.</p>
5	Mayo 2022	Referencia Normativa	Se creó el numeral de Referencia normativa.
5	Mayo 2022	Contenido	Se actualizó a manera general el numeral, unificando actividades, validando responsables y registros.

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
<b>Nombre:</b>	Viviana Carolina Esparza Meza	<b>Nombre:</b>	Daniela Artunduaga Arboleda	<b>Nombre:</b>	Alejandro Lara Buitrago
<b>Cargo:</b>	Profesional de Soporte Operativo	<b>Cargo:</b>	Profesional de Planeación	<b>Cargo:</b>	Director Nacional de Gestión Logística
<b>Fecha:</b>	Mayo 2022	<b>Fecha:</b>	Mayo 2022	<b>Fecha:</b>	Mayo 2022
		<b>Nombre:</b>	Alejandro Castaño Jimenez		
		<b>Cargo:</b>	Jefe Nacional de Transporte		
		<b>Fecha:</b>	Mayo 2022		