	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CORREO PRIORITARIO Y NO PRIORITARIO	CODIGO: PR-OP-014
		VERSIÓN: 1
		ACTUALIZACIÓN: 15-DIC-2020
		EMISIÓN: 15-DIC-2020

1. OBJETIVO

Garantizar la prestación del SPU, en cumplimiento de la normatividad vigente y las obligaciones del OPO, en lo que corresponde con los servicios de correo prioritario y no prioritario.

2. ALCANCE

Aplica para las actividades de recepción, admisión y tratamiento, transporte, distribución y servicio al cliente, de los servicios de correo prioritario y no prioritario, de origen y destino nacional.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS


- **Normatividad:** conjunto de leyes, decretos y resoluciones emitidas por el legislador, el regulador y el gobierno nacional referentes a la prestación del servicio postal universal.
- **Correo Prioritario:** Servicio a través del cual el OPO o concesionario de correo, recibe, clasifica, transporta y entrega un objeto postal de hasta 2 Kg de peso, transportado por la vía más rápida sin guía y sin seguimiento.
- **Correo No Prioritario:** Servicio que implica una tarifa más baja al través del cual el OPO o concesionario de correo, recibe, clasifica, transporta y entrega un objeto postal de hasta 2 Kg de, con un plazo de distribución más largo, sin guía y sin seguimiento.
- **Expendio SPU:** Punto de atención del Operador Postal Oficial ubicado en cualquier municipio o centro poblado del país, por medio del cual se garantiza la prestación de la oferta básica de los servicios de correo que hacen parte del Servicio Postal Universal.
- **Marbete:** Tarjeta de identificación de una saca, contiene información como el número y fecha de la pieza postal, cantidad de envíos, origen y destino de la saca, categoría del correo, numero del precinto y número de saca.
- **Rezagar:** Proceso que se lleva a cabo cuando un envío no puede ser entregado ni a su destinatario ni a su remitente.

ABREVIATURAS

- CC: Cédula de Ciudadanía
- OPO: Operador postal oficial
- SPU: Servicio Postal Universal

4. CONDICIONES GENERALES

Los servicios de correo prioritario y no prioritario corresponden a el cumplimiento de la normatividad vigente, por medio de los cuales se garantiza de manera estricta la comunicación básica de todos los ciudadanos dentro del territorio nacional.

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CORREO PRIORITARIO Y NO PRIORITARIO	CODIGO: PR-OP-014
		VERSIÓN: 1
		ACTUALIZACIÓN: 15-DIC-2020
		EMISIÓN: 15-DIC-2020


4.1. RECEPCIÓN DE CORREO PRIORITARIO Y NO PRIORITARIO

- 4.1.1. En la red de SPN existen puntos de atención que se encuentran en proceso de sistematización, por esta razón estos puntos deberán realizar la recepción de objetos postales de manera manual con el objetivo de remitir a centro operativo correspondiente, la información requerida para la admisión formal de estos objetos postales.
- 4.1.2. El punto de atención no sistematizado deberá validar al momento de la imposición del cliente quien puede ser persona natural o jurídica, la cantidad de piezas a imponer, la urgencia del cliente para la entrega, con el objetivo de asesorar al cliente si el servicio que debe adquirir es prioritario o no prioritario. De esta decisión dependerá la tarifa con beneficio de ley o sin beneficio de ley.
- 4.1.3. Para lo que corresponde al servicio de correo no prioritario, este servicio cuenta con la tarifa más económica del sector postal, pero una persona natural no podrá imponer más de 2 objetos postales al día, para una persona jurídica esté beneficio no aplica y su tarifa sería la de lista, para los servicios de correo prioritario no existe ninguna restricción.
- 4.1.4. Estos servicios de correo no deberán superar los 2.000 gramos, para la tarifa con beneficio de ley el límite serán 200 gramos.
- 4.1.5. Estos objetos postales deberán ser entregados al punto de atención con nombre claro, dirección, municipio y departamento de remitente y destinatario, la tarifa cobrada deberá estar representada en el valor facial de las estampillas que deben ser adheridas al objeto en el momento mismo de su recepción al usuario, estas estampillas deberán ser mataselladas con el sello del respectivo municipio donde se presta el servicio indicando la fecha exacta en el que el objeto postal es recibido, esta misma fecha será ingresada al sistema como fecha de admisión.
- 4.1.6. Con el objetivo de establecer un control diario en los puntos de atención no sistematizados, se deberá diligenciar una CP-OP-001-FR-016 Planilla de Imposición de Envíos Correo No Prioritario donde se relacione toda la información del remitente incluyendo su número de cedula con el objetivo de limitar el número máximo de imposiciones permitidas al día con beneficio tarifario.

4.2. ADMISIÓN DE CORREO PRIORITARIO Y NO PRIORITARIO

- 4.2.1. El proceso de admisión iniciará en el CO o COR del cual dependa el expendio sistematizado y el expendio no sistematizado. Para los objetos postales provenientes de expendios no sistematizados, se procederá a realizar la admisión formal en el sistema ingresando todos los datos registrados en el objeto postal tanto de remitente como de destinatario y validando que el valor fácil de las estampillas corresponda con la tarifa indicada por el sistema. De identificar novedades, se procederá a retener el objeto postal y reportar al supervisor SPU de la regional (Para el caso de los Expendios) y al profesional de Canal Retail (para el caso de puntos de venta y aliados comerciales) hasta tanto el punto de atención (Expendio, Aliado y Punto de Venta) no suministre el porte faltante de las estampillas en un periodo máximo de 24 horas no se admitirá el objeto postal.

La información del remitente que se ingrese en el sistema es tomada de la Planilla de Imposición de Envíos Correo No Prioritario y deberá incluir tipo de documento de identificación (CC y NIT), número de documento y nombre del remitente, ya que el sistema controlará el número máximo de imposiciones diarias con tarifa preferencial.

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CORREO PRIORITARIO Y NO PRIORITARIO	CODIGO: PR-OP-014
		VERSIÓN: 1
		ACTUALIZACIÓN: 15-DIC-2020
		EMISIÓN: 15-DIC-2020

4.2.2. Para los objetos postales que ingresen de una oficina sistematizada (Puntos de Venta y Aliados Comerciales) el CO o COR procederá con el tratamiento y clasificación a destino del objeto postal.

4.2.3. Para los expendios sistematizados los cuales cuentan con un módulo de admisión que contempla la forma de pago prepagado, en el expendio, se deberá registrar toda la información de remitente y destinatario suministrada por el usuario al punto de atención, luego de ingresar la información a SIPOST, este envío queda en estado admitido, sin embargo, no se le fijará sticker de seguimiento interno al envío, debido a que estos puntos no cuentan con impresora.

Por lo tanto, el expendio sistematizado registrará manualmente en el sobre el número de seguimiento asignado por SIPOST y deberá realizar una confección de pieza postal y salida de ruta en el sistema para realizar entrega al contratista de transporte. Lo anterior, con el objetivo de que el CO o COR realice llegada de ruta, apertura de pieza postal e impresión del sticker asignado.

4.3. TRATAMIENTO DE CORREO PRIORITARIO Y NO PRIORITARIO

4.3.1. Los objetos postales posterior a su admisión en SIPOST y pegado de Sticker de seguimiento interno, se deberán inspeccionar las condiciones de su estado físico y garantizar que cumplan con un embalaje acorde a la naturaleza de su contenido. En caso de identificar un objeto postal en mal estado o con acceso al contenido se deberá informar al supervisor de seguridad postal de turno, a fin de realizar el reacondicionamiento dejando la novedad correspondiente en SIPOST.


Así mismo, se debe inspeccionar nuevamente que los servicios cursen con las estampillas que correspondan con el valor facial de acuerdo con la tarifa establecida. De encontrarse alguna novedad deberá reportarse al profesional de admisión y tratamiento, o líder operativo de manera inmediata.

4.3.2. El CO o COR debe confeccionar para destino una pieza postal, insacular y anexar un marbete correspondiente a los servicios de correo prioritario y no prioritario con la información de origen, destino, número de precinto y peso.

De acuerdo con la regulación de los tiempos de entrega, los servicios de correspondencia prioritaria y no prioritaria debe tener prelación con el propósito de garantizar el correcto encaminamiento y oportuna entrega.

4.3.3. Realizar despacho de las piezas postales en los mismos contenedores y sacas de la mensajería expresa (tramite urgente), para entregar a transportes con su respectiva documentación, realizando la verificación de cantidad y peso asignado para cada envío o pieza postal. Para los destinos urbanos de los mismos CO o COR deberá realizarse el mismo día de su tratamiento el cargue respectivo al área de distribución tanto propia como tercerizada, indicando que este cargue corresponde con servicios prioritarios.

4.3.4. Los servicios de correspondencia prioritaria y no prioritaria donde las conexiones terrestres nos impidan dar cumplimiento a los tiempos definidos en la resolución 3844 de 2014 y demás normatividad que haga alusión a los tiempos de entrega de estos servicios, se incluirán en los despachos aéreos; los días de tránsito aéreo serán lunes, martes, miércoles y jueves, los fines de semana los despachos se realizarán de acuerdo con las necesidades de la operación.


	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CORREO PRIORITARIO Y NO PRIORITARIO	CODIGO: PR-OP-014
		VERSIÓN: 1
		ACTUALIZACIÓN: 15-DIC-2020
		EMISIÓN: 15-DIC-2020

4.4. TRANSPORTE DE CORREO PRIORITARIO Y NO PRIORITARIO

- 4.4.1. Las piezas postales entregadas por el CO o COR a transporte para su gestión a destino, deben ser verificadas por el conductor del vehículo en cuanto a cantidad y estado, contrastando la información registrada en el formato Manifiesto de Despacho y/o Manifiesto de Carga. Durante el cargue y descargue de piezas postales, solo deberá intervenir el personal involucrado en el presente documento y en presencia o conocimiento de Seguridad Postal. El documento Manifiesto de Despacho debe firmarse por el Líder del Punto Operativo y/o persona encargada de realizar y entregar el despacho.
- 4.4.2. El contratista realiza el recorrido asignado, para formalizar la entrega en el CO o COR destino, en donde el líder de punto operativo o supervisor de admisión recepciona la carga y registra la llegada de ruta en SIPOST. Luego se procede a realizar apertura de pieza postal y el transito al subproceso de distribución.

4.5. DISTRIBUCIÓN DE CORREO PRIORITARIO Y NO PRIORITARIO

- 4.5.1. Para la entrega de objetos postales de servicios prioritario y no prioritario se deberá tener en cuenta que corresponden con servicios que garantizan la prestación del servicio postal universal, por lo tanto, todos los contratistas de transporte y distribución como todo el personal de SPN tienen la obligación legal de velar por el cumplimiento de los tiempos de entrega, condiciones tarifarias y entregas en buen estado.
- 4.5.2. Estos Objetos postales deberán ser gestionados el mismo día de ingreso al CO, COR o CD, dando urgencia en la gestión de los envíos de servicio prioritario, de acuerdo con los tiempos establecidos en la resolución 3844 de 2014 y demás normativa vigente.
- 4.5.3. Con base en lo anterior se debe tener en cuenta lo siguiente:
- Se debe priorizar su entrega, debido a que son servicios regulados por la CRC y vigilados por el MINTIC.
 - Son servicios sin seguimiento con un sólo intento de entrega, dado que puede dejarse bajo puerta.
 - Los motivos de no entrega aplicables a estos servicios son:
 - 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..).
 - 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).
 - 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.
 - Cerrado (C1):** este motivo de devolución aplica únicamente para los objetos postales que por sus dimensiones, dado que el servicio está parametrizado hasta los 2.000 gramos, no sea posible entregar bajo puerta. En este caso se realizará (1) un solo intento de entrega y se procede con devolución a remitente.
- 4.5.4. Los stickers de seguimiento interno de estos servicios deben ir adheridos completamente al envío y en ninguna circunstancia pueden ser utilizados como prueba de entrega, y mucho menos ser digitalizados en SIPOST.

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CORREO PRIORITARIO Y NO PRIORITARIO	CODIGO: PR-OP-014
		VERSIÓN: 1
		ACTUALIZACIÓN: 15-DIC-2020
		EMISIÓN: 15-DIC-2020

4.6. LIQUIDACIÓN DE CORREO PRIORITARIO Y NO PRIORITARIO

- 4.6.1. Realizar liquidación con la misma fecha del día del cargue a sector. Para los objetos postal que no pudieron ser entregados se realizará la gestión de devolución a remitente.
- 4.6.2. El proceso de liquidación deberá validar si el objeto postal ingresa en devolución, registrar los motivos autorizados y mencionados anteriormente, y proceder con devolución a remitente o rezagos.

Liquidar como entregado todo objeto postal que no presente devolución sin ninguna digitalización o detalle de recibido, (Entrega a confianza).

4.7. VISUALIZACIÓN AL CLIENTE


- 4.7.1. De acuerdo con la regulación postal vigente los servicios de correo prioritario y no prioritario se prestan sin guía y sin seguimiento, razón por la cual esta característica del servicio deberá ser informada por los puntos de atención al usuario en el momento de la imposición.
- 4.7.2. El sticker que arroja SIPOST es una herramienta exclusivamente de seguimiento interno que tiene el objetivo de determinar las fechas exactas de admisión y entrega, por tal motivo ningún funcionario de SPN podrá suministrar información del estado o ubicación dentro de la red postal oficial de algún objeto postal de correo prioritario y no prioritario.




Lo anterior para reportes establecidos por el MINTIC en pro de la mejora en la calidad del servicio, al mismo tiempo que el cumplimiento de los indicadores de la CRC y SPN.


- 4.7.3. Por ser definidos como servicios sin seguimiento, no se debe visualizar la trazabilidad interna de estas piezas postales en la página web de SPN, es decir, no debe existir información disponible para consulta del usuario de estos servicios. Esta debe ser una garantía del área de Informática y Tecnología, en cumplimiento de la regulación postal vigente.


5. CONTENIDO


No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	INICIO	INICIO		
2	Realizar recepción de pieza postal	Asesora al cliente en el servicio que deberá utilizar y recibir la imposición. Según condiciones generales 4.1.	Encargado expendio Asesor Punto de Venta Representante de Aliado Comercial	Planilla de Imposición de Envíos Correo No Prioritario
3	¿El punto es sistematizado?	Si: Continúa con la actividad 4 No: Continúa con la actividad 5		

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CORREO PRIORITARIO Y NO PRIORITARIO	CODIGO: PR-OP-014
		VERSIÓN: 1
		ACTUALIZACIÓN: 15-DIC-2020
		EMISIÓN: 15-DIC-2020

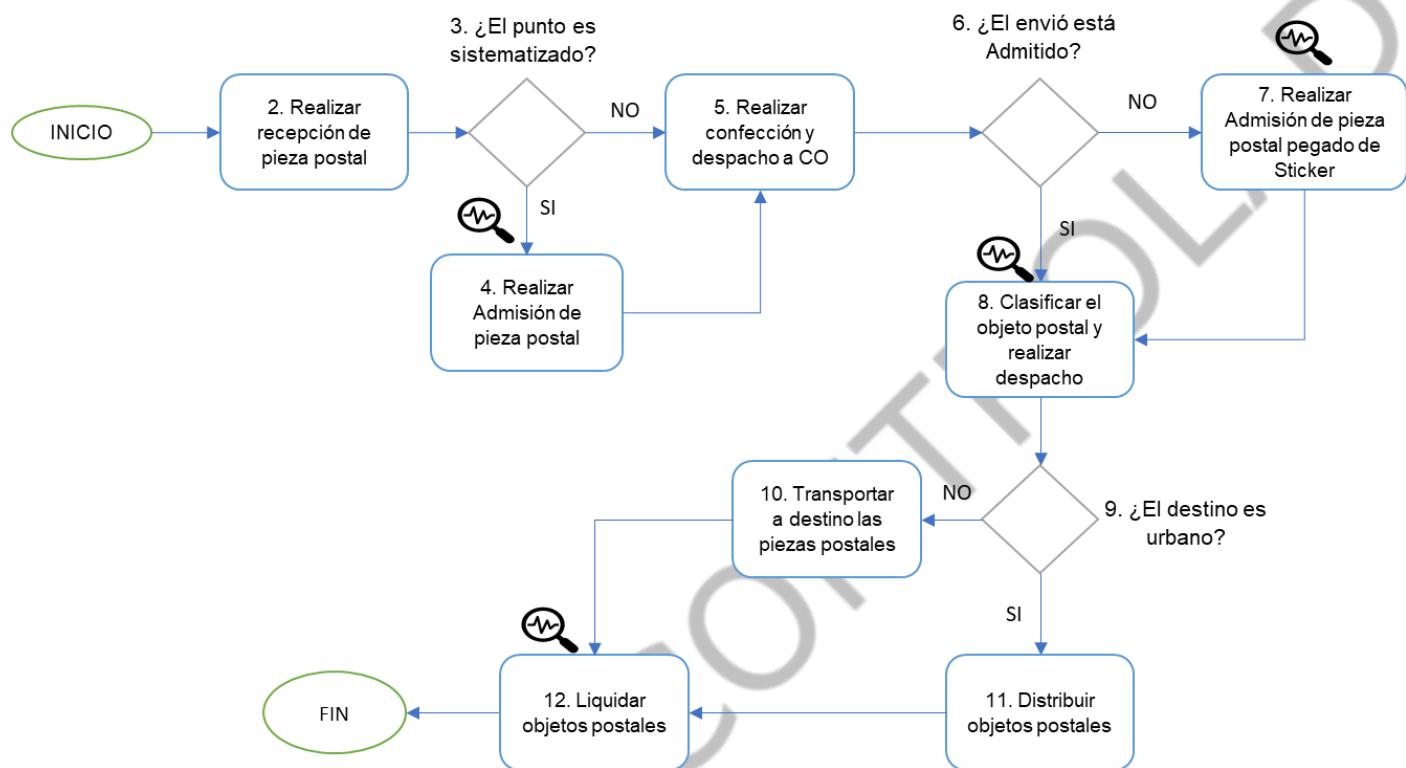
4	 Realizar Admisión de pieza postal	Ingresar en el sistema SIPOST la información de remitente y destinatario del envío suministrada por el usuario. Generando el envío en estado admitido Según condiciones generales 4.2.2 y 4.2.3	Encargado expendio Asesor Punto de Venta Representante de Aliado Comercial	Sticker de seguimiento
5	Realizar confección y despacho a CO	Realizar confección de pieza postal y despacho a centro operativo y entregar a transportes firmando planilla de recolección y entrega que deberá presentar el transportista. Nota: Para los puntos no sistematizados se realizará el despacho a través de cambio de custodia manual.	Encargado expendio Auxiliar de Camioneta Conductor Contratista	Planilla de Recolección Cambio de custodia
6	El envío está Admitido?	Si: Continúa con la actividad 8 No: continúa con la actividad 7		
7	 Realizar Admisión de pieza postal y pegado de Sticker	Ingresar en el sistema SIPOST la información de remitente y destinatario del envío suministrada por el usuario y validar el uso de las estampillas. Generando el envío en estado admitido Según condiciones generales 4.2.1 Realizar el pegado de sticker de seguimiento interno de los envíos que no lo posean.	Supervisor de turno Auxiliar operativo de Admisión y Tratamiento	Sticker de seguimiento
8	 Clasificar el objeto postal y realizar despacho	Verificar condiciones de integridad del envío y porte de las estampillas para proceder con la clasificación de a destino, según condiciones generales 4.3.1 Realizar el despacho de las piezas postales por sistema de acuerdo con su destino en concordancia con las condiciones generales 4.3.2 y 4.3.3.	Auxiliar operativo de Admisión y Tratamiento	Confección de pieza postal Planilla de relación de envíos
9	¿El destino es urbano?	Si: continuar con la actividad 11 No: continuar con la actividad 10		

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CORREO PRIORITARIO Y NO PRIORITARIO	CODIGO: PR-OP-014
		VERSIÓN: 1
		ACTUALIZACIÓN: 15-DIC-2020
		EMISIÓN: 15-DIC-2020

10	Transportar a destino las piezas postales	<p>El área de transporte recibirá los objetos postales relacionados en los despachos correspondiente dando tramite urgente y con transporte por la vía más rápida de acuerdo con las condiciones generales 4.3.2, 4.3.4 y 4.4.</p> <p>Continuar con la actividad 12</p>	<p>Supervisor de turno</p> <p>Auxiliar de Transportes</p> <p>Conductor Contratista</p>	<p>Manifiesto de despacho y/o Manifiesto de Carga</p> <p>Acta de Salida</p>
11	Distribuir objetos postales	<p>Tanto los distribuidores propios como tercerizados tendrán la obligación de entregar y gestionar los objetos postales de correo prioritario y no prioritario de acuerdo con las condiciones establecidas en el numeral 4.3.3 y 4.5.</p> <p>Nota: se reitera que no podrá generarse la devolución por motivo cerrado para el envío de tipo documento.</p>	<p>Profesional de Distribución</p> <p>Supervisor de Distribución</p> <p>Auxiliar de Distribución</p> <p>Distribuidor directo o tercerizado</p>	<p>Cargue a cartero (SIPOST)</p> <p>Sticker de seguimiento interno</p>
12	 <p>Liquidar objetos postales</p>	<p>Realiza el proceso de liquidación teniendo en cuenta que los servicios del presente procedimiento no ofrecen al cliente ningún tipo de seguimiento o rastreo y que la información registrada en SIPOST tiene el único objetivo de cumplir con la normativa postal vigente y el contrato estatal de concesión como Operador Postal Oficial.</p> <p>Este proceso se realizará en concordancia con las condiciones general 4.6 y 4.7</p>	<p>Supervisor de Distribución</p> <p>Auxiliar de Distribución directo o tercerizado</p>	Liquidación de sector de distribución

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CORREO PRIORITARIO Y NO PRIORITARIO	CODIGO: PR-OP-014
		VERSIÓN: 1
		ACTUALIZACIÓN: 15-DIC-2020
		EMISIÓN: 15-DIC-2020

6. DIAGRAMA DE FLUJO



7. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CRITERIO(S)	CAMBIO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Viviana Carolina Esparza Meza Cargo: Profesional de Soporte Operativo Fecha: 15/Dic/2020	Nombre: Paola Arellana Muzuzu Cargo: Líder control y gestión Fecha: 15/Dic/2020 Nombre: Josué Villada Bonilla Cargo: Jefe Nacional de Distribución Fecha: 15/Dic/2020	Nombre: Alejandro Lara Buitrago Cargo: Director Nacional de Gestión Logística Fecha: 15/Dic/2020