


|   |   |                                   |
|---|---|-----------------------------------|
|  | <b>LIQUIDACIÓN, DIGITALIZACIÓN, DESPACHO DE DEVOLUCIONES Y PRUEBAS DE ENTREGA</b> | <b>CODIGO:</b> PR-OP-DI-007       |
|   |   | <b>VERSIÓN:</b> 3                 |
|   |   | <b>ACTUALIZACIÓN:</b> 26/Nov/2020 |
|   |   | <b>EMISIÓN:</b> 07/Feb/2014       |

## 1. OBJETIVO

Realizar la liquidación de todos los objetos postales con seguimiento después de ser cargados y gestionados en terreno, de igual manera, realizar la digitalización de las pruebas de entrega (información que se publica en la página de 4-72), remitir las guías cumplidas a archivo y despachar de las devoluciones a remitente.

## 2. ALCANCE

Aplica una vez regresa el distribuidor y/o vehículo de entrega al centro operativo y/o Centro de Distribución correspondiente, luego de realizar la gestión de los envíos previamente cargados a sector mediante un cargue a sector de distribución firmado, realizando actividades de liquidación de guías físicas o electrónicas, digitalización hasta el retorno de pruebas de entrega al área de archivo de SPN y el despacho de las devoluciones a remitente, a nivel nacional.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

### 3.1 DEFINICIONES

- **Al Día:** Para clientes que requieran que su correspondencia (urbana) de carácter urgente sea entregada el mismo día, aplica en ciudades principales y en determinados destinos del país.
- **Acuse de recibo/Prueba de entrega:** La 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 cedula 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.
- **Cambio de custodia:** Momento en el que el correo pasa de ser responsabilidad de una persona, proceso o sección a otra.
- **Correo Certificado:** Servicio que, a través de una certificación válida judicialmente, prueba la entrega bajo firma y/o soporte electrónico de sus envíos en el territorio nacional y en el mundo. Se entrega a la persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio.
- **Correo Normal:** Servicio de envíos sin seguimiento que permite comunicarse a través del servicio de correo, con el país y el mundo a una tarifa económica.
- **Despacho:** Conjunto de piezas postales que van de un destino a otro en común.
- **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.

- **Objeto Postal:** Sobre, paquete o caja que es admitido con el fin de entregárselo a un destinatario o en devolución al remitente.
- **Guía:** Es el documento físico o electrónico que incluye los datos del remitente, destinatario y demás información requerida por los organismos de control del sector postal. El acrónimo oficial de la guía según la UPU es E2, CP72 y CP71, entre otros, las características iniciales del país de origen cuando son internacionales entrantes.
- **Notiexpress:** Servicio de correo para la entrega de citaciones a notificaciones judiciales personales o por aviso, que permite obtener prueba de entrega bajo firma y/o soporte electrónico y copia cotejada de la notificación.
- **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 Relación de Envíos:** Es el documento que permite registrar (capturar) la numeración asignada a los envíos que van dentro de la pieza postal.
- **Post Express:** Servicio de mensajería urgente entre las principales poblaciones del país, con prueba de entrega
- **Rastreo:** Es la capacidad de poder constatar en cualquier momento del proceso postal la ubicación de un envío.
- **Rezagar:** Proceso que se lleva a cabo cuando un envío no puede ser entregado ni a su destinatario ni a su remitente.
- **Sticker de devolución:** autoadhesivo que se pega al objeto postal indicando los motivos y las observaciones que argumentan la no entrega.

### 3.2 ABREVIATURAS

- **A:** Actuar
- **CC:** Control de Calidad
- **CO:** Centro Operativo
- **COR:** Centro Operativo Regional
- **CD:** Centro de Distribución
- **CU:** Cambio de Custodia
- **DH:** Día hábil
- **DU:** Distribución Urbana
- **H:** Hacer
- **OCR:** Reconocimiento Óptico de Caracteres
- **P:** Planear
- **PE:** Prueba de Entrega.
- **SIPOST:** Sistema de Información Postal
- **SPN:** Servicios Postales Nacionales S.A.
- **LC:** Lista de Correo
- **V:** Verificar

## 4. CONDICIONES GENERALES

- Los Profesionales de Distribución regionales apoyados en los líderes operativos deben supervisar la liquidación, digitalización, clasificación de las pruebas de entrega y despacho al archivo regional de estas y de los recibidos de los reportes globalizados.
- Los profesionales de Distribución y Entrega, Líderes Operativos y Supervisores de Distribución en la operación, junto con el personal del Centro de Control Operativo, deben supervisar el cumplimiento de las actividades de este procedimiento según aplique, comunicar y atender cualquier novedad que se presente en la operación y reportar al Jefe Nacional de Distribución estas novedades.

### 4.1 PROCESO DE LIQUIDACIÓN EN EL SISTEMA

De acuerdo con la causal de entrega o de No entrega del objeto postal, deberá establecerse en el sistema la correspondiente liquidación en concordancia con la información plasmada en la guía por el transportista o el distribuidor.

4.1.1 El personal de distribución y el Contratista de Transporte y Distribución en los CD, CO y COR debe realizar la liquidación del 100% de los envíos cargados a sector de la siguiente manera: Mensajería expresa, Correo internacional entrante con seguimiento, Correo certificado y Encomiendas el mismo día del cargue, correo masivo máximo al quinto día, los objetos postales en lista de correo después de su publicación en concordancia con la Resolución MINTIC 3844 de 2014, deberá liquidarse como entregado o devolución de acuerdo con la ruta de recolección definida.

4.1.2 La liquidación en el sistema SIPOST se debe efectuar con la fecha real de gestión en terreno realizada al envío.

4.1.3 Cuando se realiza la liquidación del objeto postal como Entregado, la prueba de entrega se debe validar físicamente al momento de la conciliación con el distribuidor, en presencia del mismo, garantizando que las guías pruebas de entrega y/o acuses de recibo contengan como mínimo una firma o nombre legible de quien recibe el objeto postal, 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 cedula.

Se debe garantizar la legibilidad de toda la información que se plasme en la guía prueba de entrega, para el caso de las entregas los datos de recibido completamente legibles, para el caso de las devoluciones a excepción del fallecido se debe registrar en el espacio de observaciones los argumentos por los cuales no es posible realizar la entrega, fundamentalmente se requiere como soporte al cliente, la descripción de predio visitado con número de algún contador de los servicios públicos que se encuentra en el exterior. Esta validación estará a cargo de todo el personal de distribución que haga parte de la actividad de liquidación.

De ser necesario se debe registrar en el acuse de recibo la descripción del predio en el cual se realiza la entrega. En concordancia con el tipo de servicio masivo que se esté gestionando, tanto por la distribución propia como tercerizada.

4.1.4 El proceso de liquidación de los objetos postales deberá realizarse por el mismo centro operativo o por el mismo centro de distribución que realizó el cargue, con el objetivo de garantizar la correcta gestión de devolución y entrega, al mismo tiempo de seguir la lógica de liquidación configurada en el sistema SIPOST.

Los profesionales de la Operación, Líderes Operativos, Supervisores de Distribución, admisión y tratamiento deberán velar por la correcta realización de los cargues a los contratistas y distribuidores, en el sentido de cargar los envíos que logren determinarse previamente podrán ser gestionados de acuerdo con lo mencionado en los numerales 4.1.1 y 4.1.2.

4.1.5 Se debe tener en cuenta que los cargues a sector de distribución solo se podrán liquidar en la medida en la que se cuente con todas las pruebas de entrega y/o devoluciones de los envíos que correspondan a ese cargue.

4.1.6 Los envíos en devolución deberán ser liquidados de acuerdo con la siguiente lógica, la cual se encuentra parametrizada en el sistema. Esta lógica permite dar una coherencia al motivo previo por el cual un objeto postal pudo haber sido liquidado. Por ejemplo, luego de la liquidación en SIPOST por Saldo, al siguiente día se debe cargar

nuevamente el objeto postal, y sólo podrá ser liquidado por una de las causales enunciadas en la columna de Segunda Gestión mostrada en el siguiente cuadro frente a la Causal de liquidación Otros: Saldo-Cargar a siguiente Turno y no será posible liquidar nuevamente por saldo.

| <b>LÓGICA DE LIQUIDACIÓN EN EL SISTEMA</b>    |   |  |
|---|---|--|
| <b>Causal de Liquidación</b>                  | <b>Liquidación Segunda Gestión</b>  | <b>Abreviatura</b>                     |
| Otros: Saldo-Cargar a siguiente Turno         | OTROS: CERRADO 1RA VEZ-CARGAR SIGUIENTE TURNO   | C1C                                    |
|   | Desconocido-Dev. a Remitente  | DED                                    |
|   | DIRECCIÓN ERRADA-DEV. A REMITENTE   | DRD                                    |
|   | Otros: Fallecido-Dev. a Remitente   | FAD                                    |
|   | Otros: No Existe Numero-Dev. a Remitente  | NED                                    |
|   | Rehusado-Dev. a Remitente   | RED                                    |
|   | No Reside - Dev a Remitente   | NSD                                    |
| OTROS: CERRADO 1RA VEZ-CARGAR SIGUIENTE TURNO | Otros: Cerrado 2da Vez-Dev. a Remitente   | C2D                                    |
|   | Desconocido-Dev. a Remitente  | DED                                    |
|   | Otros: Fallecido-Dev. a Remitente   | FAD                                    |
|   | Rehusado-Dev. a Remitente   | RED                                    |
|   | No Reside - Dev a Remitente   | NSD                                    |
| OTROS: CERRADO 2DA VEZ-CARGAR SIGUIENTE TURNO | Desconocido-Dev. a Remitente  | DED                                    |
|   | Otros: Fallecido-Dev. a Remitente   | FAD                                    |
|   | Rehusado-Dev. a Remitente   | RED                                    |
|   | No Reside - Dev a Remitente   | NSD                                    |
| Otros: Saldo-Cargar a siguiente Turno         | Desconocido-Dev. a Remitente  | DED                                    |
|   | DIRECCIÓN ERRADA-DEV. A REMITENTE   | DRD                                    |
|   | Otros: Fallecido-Dev. a Remitente   | FAD                                    |
|   | Otros: No Existe Numero-Dev. a Remitente  | NED                                    |
|   | Rehusado-Dev. a Remitente   | RED                                    |
|   | No Reside - Dev a Remitente   | NSD                                    |
| Desconocido-Dev. A remitente                  | Desconocido-Enviar a Rezagos<br>Dirección Errada-Enviar a Rezagos<br>Otros: Fallecido-Enviar a Rezagos<br>Otros: No Existe Numero-Enviar a Rezagos<br>Rehusado-Enviar a Rezagos<br>No Reside - Enviar Rezagos | DER<br>DRR<br>FAR<br>NER<br>RER<br>NSR |
| Dirección errada-Dev. A remitente             |   |  |
| No cancela contra entrega-Dev. A remitente    |   |  |
| No reclamado-Dev. A remitente                 |   |  |
| Otros: apartado clausurado-Dev. A remitente   |   |  |
| Otros: cerrado 2da vez-Dev. A remitente       |   |  |
| Otros: cerrado 3da vez-Dev. A remitente       |   |  |
| Otros: fallecido-Dev. A remitente             |   |  |
| Otros: fuerza mayor - Dev. A remitente        |   |  |
| Otros: no contactado 2da vez-Dev. A remitente |   |  |
| Otros: no existe número-Dev. A remitente      |   |  |
| Rehusado-Dev. A remitente                     |   |  |

4.1.7 Los profesionales de Distribución, Líderes Operativos y Supervisores de Distribución al cierre de la jornada laboral, deberán descargar del sistema (SIPOST) los reportes que permitan evidenciar que los objetos postales liquidados correspondan con los mismos cargues realizados al inicio de la jornada. (Reporte Operaciones por Distribuidor).

4.1.8 Con los reportes descargados del sistema (SIPOST) los profesionales de Transporte y Distribución, Líderes Operativos y Supervisores de Distribución al cierre de la jornada laboral, deberán establecer Indicadores de productividad de la gestión realizada por los contratistas de transportes y los distribuidores, con el objetivo de establecer medidas y planes de contingencia que tengan indicadores que garanticen el mayor número de objetos postales entregados efectivamente al día.

4.1.9 Con los reportes descargados del sistema (SIPOST) los profesionales de Transporte y Distribución, Líderes Operativos y Supervisores de Distribución al cierre de la jornada laboral, deberán validar cuales son los motivos de no entrega o causales de devolución con mayor porcentaje de participación en el proceso de liquidación, con el objetivo de establecer planes de contingencia que garanticen devoluciones procedentes y por lo tanto la correcta gestión de los objetos postales.

4.1.10 Todo objeto postal debe tener únicamente dos estados luego de haberse realizado la gestión en terreno, Estado Entregado, o Estado Devuelto, de presentarse una pérdida ésta debe registrarse inmediatamente en el sistema, dejando plasmados los argumentos expuestos por el contratista o el distribuidor, en relación con los hechos que generaron la desaparición del objeto postal. Esta novedad deberá ser reportada por correo electrónico inmediatamente al área de

Seguridad Postal, a los profesionales de transporte y/o distribución, a la Gerencia de supervisión de contratos para la operación tercerizada y al área de gestión humana para el caso de los distribuidores vinculados directamente, con el objetivo de que se tomen las medidas correctivas a lugar; esto sin detrimento de lo que se debe reportar en el SALLE de transportes.

- 4.1.11 El proceso finaliza en el momento en que el cargue a distribuidor es liquidado y se registra de manera manual en el mismo documento la cantidad de entregas y devoluciones presentadas, no es necesario la impresión del documento de liquidación. Este cargue debe ser trasferido al proceso de guías cumplidas para el caso de la distribución propia, validando que la cantidad de entregas coincida con el número de guías recibidas para digitalizar. Cuando el proceso de distribución es tercerizado el contratista establecerá procedimiento propio para su control.

## **4.2 DIGITALIZACIÓN DE PRUEBAS DE ENTREGA**

- 4.2.1 El personal que realiza la actividad de digitalización de guías cumplidas deberá validar que la cantidad de entregas registradas en el cargue correspondan con el número de guías que está recibiendo para ser digitalizadas. Al mismo tiempo que se deberá verificar que los reportes globalizados estén en las condiciones físicas necesarias para ser leídos por el OCR del scanner.
- 4.2.2 El personal de distribución y el Contratista de Transporte y Distribución en los CD, CO y COR debe realizar la digitalización del 100% de las pruebas de entrega de la siguiente manera: el servicio al día debe digitalizarse el mismo día del cargue, Correo certificado, encomienda, correo internacional entrante y mensajería expresa máximo al siguiente día del cargue, correo masivo máximo al quinto día del cargue.
- 4.2.3 El personal de distribución encargado de la actividad de digitalización de acuerdo con el volumen de pruebas de entrega y globalizados a digitalizar deberá dar prioridad a la digitalización de los soportes que correspondan con los servicios al día y los Clientes Pareto que sean informados por la Jefatura Nacional de Distribución y Entrega.
- 4.2.4 El proceso de digitalización está concebido para registrar en el sistema la guía prueba de entrega, planillas de entrega y acuse de recibido con todos los datos de recibido del objeto postal gestionado por SPN. Por lo tanto, solo en casos excepcionales y contemplando los costos adicionales, se podrán digitalizar los envíos en devolución, de acuerdo con las necesidades del cliente y de quedar plasmado en las condiciones contractuales.
- 4.2.5 Se debe proceder de igual manera con la digitalización de los reportes globalizados por medio de los cuales le son entregados los objetos postales en devolución a los clientes con contrato de licencia de crédito. En el caso de los clientes naturales no se digitalizará soporte de entrega en devolución. Ya que las guías reposarán en archivo.
- 4.2.6 El profesional de operaciones responsable del área de digitalización deberá garantizar que tanto las pruebas de entrega como los reportes globalizados sean digitalizados con las firmas y/o sellos de recibido correspondientes, no se podrá digitalizar una guía o reporte globalizado que no contenga los datos de recibido del destinatario o cliente remitente.

## **4.3 DESPACHO DEVOLUCIONES**

El proceso de despacho de devoluciones hace referencia a la actividad, posterior a la liquidación de los objetos postales que no fueron posibles entregar a su destinatario, esta actividad busca hacerle entrega al remitente del objeto postal con los argumentos por los cuales no fue posible entregar a destinatario.

- 4.3.1 Para los objetos postales que no haya sido posible realizar la entrega efectiva la liquidación deberá realizarse de acuerdo con lo mencionado en el numeral 4.1.6. Los únicos motivos de devolución autorizados de acuerdo con el artículo 9° de la resolución 3095 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, los cuales fueron

apropiados por SPN para la gestión de los objetos postales de los servicios de correo y plasmados en la guía prueba de entrega y/o acuse de recibo son los siguientes:

- **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 atienda 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.
- **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.

4.3.2 Estos motivos de devolución adicional a la guía prueba de entrega deberán ser diligenciados en el sticker de devolución que se debe adherir a todo objeto postal cursado por el operador postal oficial, en un lugar que no interfiera con los datos de remitente o destinatario y tampoco con el número de seguimiento de ser el caso. Estos stickers igualmente deberán ser adheridos al correo normal sin seguimiento.

Al mismo tiempo las observaciones que soportan la devolución deberán ser diligenciadas de acuerdo a lo indicado para la guía prueba de entrega, con la misma información.

4.3.3 Las devoluciones a remitente se clasifican por cliente y por dirección, en casos excepcionales de acuerdo a las condiciones contractuales y los volúmenes de algunos clientes, se puede llegar a dividir por servicio y por dependencia al interior de una misma dirección, estos envíos son relacionados en un reporte globalizado para ser

entregados a la entidad correspondiente, mediante documento denominado Reporte Globalizado, este siempre debe contar con la firma y/o sello de recibido de la entidad destinataria.

- 4.3.4 El auxiliar operativo del centro de distribución o central de tratamiento, bajo la supervisión del profesional y/o supervisor de turno debe proceder a ubicar el municipio y dirección de remitente y realizar confección y despacho en devolución a la sede regional o centro operativo a la que corresponda la dirección y municipio de remitente con base en lo estipulado por la normativa postal vigente en la cual un objeto postal es propiedad del remitente hasta tanto no sea posible su entrega al destinatario.
- 4.3.5 Para el caso de la operación tercerizada los proveedores de transporte y distribución igualmente deberán realizar confección y despacho de las devoluciones hacia la sede regional o centro operativo, con el objetivo de dejar constancia de la gestión realizada con los objetos postales que les fueron encomendados para su gestión.
- 4.3.6 Se debe mencionar que el objeto postal que ingrese en devolución de intento de entrega a remitente sin ser posible su entrega deberá ser gestionado de acuerdo con el procedimiento interno PR-OP-005 Tratamiento de Envíos en Rezagos y la resolución Mintic 1822 de 2018.
- 4.3.7 Los envíos sin seguimiento deberán ser despachados en devolución a remitente o al área de rezagos inmediatamente sean recibidos en los CD, CO y COR de acuerdo con las características del servicio.

#### **4.4 DESPACHO DE PRUEBAS DE ENTREGA**

El proceso de remisión al archivo regional o central de pruebas de entrega hace referencia al último paso del proceso postal de un envío, esta será la actividad que cierra formalmente la gestión de un objeto postal por parte de SPN.

Por lo tanto, en ningún caso podrá abrir la gestión realizada previamente al objeto postal. Es decir, cualquier actividad que se realice con la guía o el reporte globalizado debe registrar en el sistema que no hace parte de la gestión del envío, si no del soporte de recibido.

- 4.4.1 La central de tratamiento y centros operativos, deberán hacer confección, despacho y salida de ruta de las guías cumplidas y reportes globalizados para remitir estos documentos al archivo regional o archivo central, indicando que la confección de saca se realiza a las pruebas de entrega y no a los objetos postales.


Nota: por solicitud del área de archivo se puede llegar a realizar cambio de custodia para la remisión de las guías ya digitalizadas, no obstante, la responsabilidad de la posible afectación del correcto proceso de gestión completa en SIPOST será responsabilidad del área de archivo y correspondencia, ya que el correcto procedimiento menciona la confección y despacho en SIPOST de las pruebas de entrega.


- 4.4.2 Las pruebas de entrega de los objetos postales reposarán en los archivos regionales de destino para un periodo de gestión o consulta de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental.


Este despacho se debe realizar al área de archivo de la sede regional correspondiente, en el caso de Bogotá al área de guías cumplidas al COR Bogotá.

- 4.4.3 La organización de las pruebas de entrega y reportes globalizados deberán respetar los requerimientos de la normativa de archivística para ser remitidos al archivo de acuerdo con lo que esta área requiera.
- 4.4.4 En ninguna circunstancia, las pruebas de entrega o guías cumplidas podrán ser retronadas al cliente, dado que estos documentos corresponden a la constancia de la gestión realizada por el Operador Postal Oficial y se les debe aplicar las tablas de retención y la normativa de archivística del Archivo General de la Nación.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

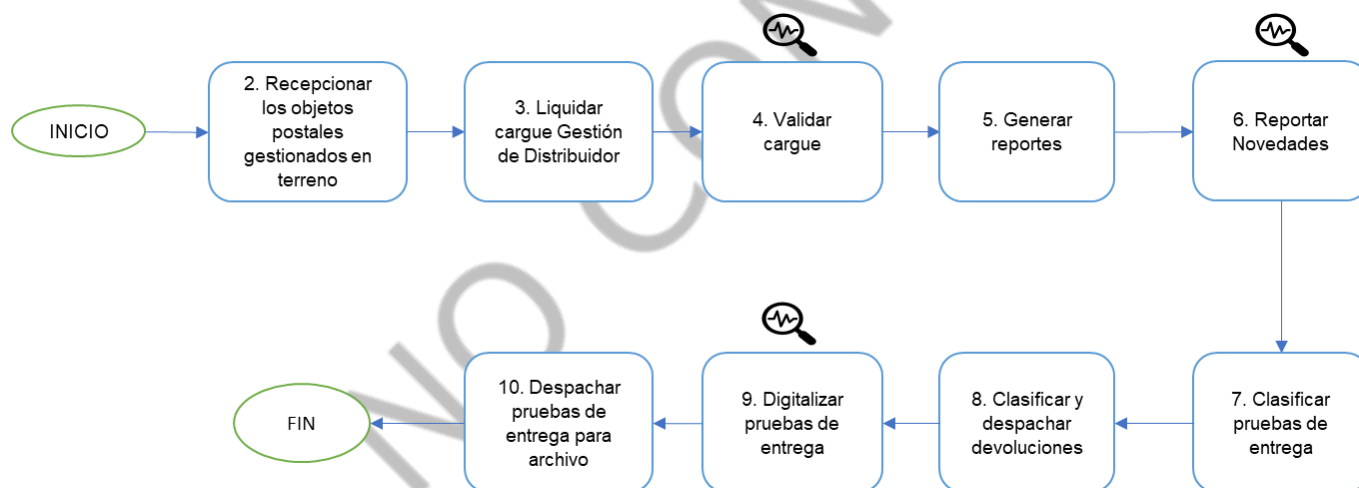
| No. | FLUJOGRAMA  | DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD   | RESPONSABLE   | REGISTRO  |
|-----|---|---|---|---|
| 1.  | INICIO  | INICIO  |   |   |
| 2.  | Recepcionar los objetos postales gestionados en terreno   | <p>El distribuidor o contratista de transportes o distribución entrega al auxiliar logístico de forma separada:</p> <p>a) Envíos en devolución.<br/>b) Pruebas de entrega.</p> <p>El auxiliar logístico, (propio u tercerizado), verifica que las pruebas de entrega estén debidamente diligenciadas, según numeral 4.1.3.</p> <p>TIPO: V</p>   | Auxiliar Logístico / Distribuidor                     |   |
| 3.  | Liquidar cargue Gestión de Distribuidor   | <p>Se revisa el cargue a distribuidor con la relación de envíos que tenía a cargo por gestionar, para ingresar al sistema y realizar el inicio de la liquidación.</p> <p>Las pruebas de entrega son capturadas por el lector de código de barras según guía, acuse de recibo o planilla de entrega para generar reporte en el sistema de la gestión realizada.</p> <p>En el sistema se ingresa si el envío fue entregado a destinatario o remitente según sea el caso, o si fue devuelto especificando el motivo de no entrega según numeral 4.3.1</p> <p>El auxiliar verifica el correcto diligenciamiento de las pruebas de entrega y sticker de devolución.</p> <p>Cuando se presenta primer cerrado se debe adjuntar el formato aviso de llegada y en caso que un envío falte, generar la novedad en el sistema y que sea interpuesto el denuncia por el distribuidor y/o contratista de distribución, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.10.</p> <p>Nota: se debe tener en cuenta que el sistema realizará la liquidación de acuerdo con la lógica parametrizada y definida en el numeral 4.1.6.</p> <p>TIPO: H</p> | <p>Auxiliar Logístico</p> <p>Auxiliar Contratista</p> | <p>Liquidación de Sectores de Distribución SIPOST</p> <p>Aviso de Llegada</p> <p>Denuncio por pérdida</p> <p>Correo electrónico</p> |
| 4   | <br>Validar cargue | <p>Verificar que el cargue a liquidar se encuentre completo con el objetivo de poder realizar la liquidación de la totalidad de los envíos cargados.</p> <p>TIPO: V</p>   | <p>Auxiliar Logístico</p> <p>Auxiliar Contratista</p> | Liquidación de Sectores de Distribución SIPOST  |

|    |  |   |   |   |
|----|--|---|---|---|
| 5  | Generar reportes   | <p>Luego de finalizar el proceso de liquidación se deben generar reportes desde SIPOST que permitan evaluar la gestión realizada durante la jornada (indicadores de efectividad y de productividad). Para esta labor se deberá descargar por pantalla el reporte de pendientes por liquidar y operaciones por distribuidor, para la operación directa.</p> <p>Nota: Para la operación tercerizada de distribución el contratista deberá establecer sus propios indicadores de gestión que le permitan cumplir con la liquidación y efectividad de los envíos cargados.</p> <p>TIPO: V</p>   | <p>Profesional de Distribución</p> <p>Líder Operativo</p> <p>Supervisor de Distribución</p> <p>Supervisor contratista de Distribución</p> | <p>Reporte de pendientes por liquidar</p> <p>Reporte de operaciones por distribuidor, para la operación directa</p>                       |
| 6  | Reportar Novedades  | <p>Generar inmediatamente denuncios de pérdidas y realizar reporte a las áreas de gestión humana y seguridad como se describe en el numeral 4.1.10.</p> <p>Así mismo se deben reportar a gestión humana las ausencias injustificadas del personal, vinculadas con la disminución de la efectividad.</p> <p>Para el caso de las pérdidas generadas por el contratista de devolución este deberá interponer el denuncia correspondiente ante fiscalía, liquidar el envío y digitalizar el denuncia. Y proceder mediante correo electrónico a reportar al profesional de distribución y/o transportes de la regional el motivo de la pérdida y las acciones correctivas tomadas.</p> <p>TIPO: A</p>  | <p>Profesional de Distribución</p> <p>Líder Operativo</p> <p>Supervisor de Distribución</p> <p>Supervisor contratista de Distribución</p> | Correo electrónico  |
| 7. | Clasificar pruebas de entrega  | <p>Se realiza la clasificación de las guías cumplidas por servicio y organiza planillas de entrega y reportes globalizados para transferir al área de digitalización.</p> <p>Las guías cumplidas de masivos se envían a la unidad de masivos para digitalizar y retornarlas al cliente o archivo de acuerdo con condiciones contractuales.</p> <p>El área que realice la transferencia de pruebas de entrega a digitalización debe realizarla mediante la confección de pieza postal, salvo contadas excepciones en las cuales por motivos de volumen y agilidad del proceso se realizará un cambio de custodia.</p> <p>Nota: el contratista de distribución deberá realizar confección de pieza postal para transferir las pruebas de entrega al archivo</p> | <p>Auxiliar Logístico</p> <p>Profesional de distribución y transportes</p> <p>Auxiliar contratista</p>                                    | <p>Guía SIPOST (Prueba de entrega)</p> <p>Planilla de Entrega SIPOST</p> <p>Planilla de relación de envíos</p> <p>Cambios de custodia</p> |

|    |   |  |   |   |
|----|---|--|---|---|
|    |   | <p>regional correspondiente, sin detrimento de la validación que pueda realizar el profesional de transporte o distribución de la calidad del diligenciamiento de las pruebas de entrega.</p> <p>TIPO: H</p>   |   |   |
| 8. | Clasificar y despachar devoluciones   | <p>Se realiza la clasificación de las devoluciones por servicio y por regional o centro operativo de remitente. Según las condiciones generales 4.3.3.</p> <p>Las devoluciones que correspondan al mismo centro de distribución deberán dejarse para ser cargados inmediatamente al día siguiente.</p> <p>Las devoluciones de masivos se envían a la unidad de masivos para retornarlas al cliente.</p> <p>Todas las devoluciones generadas durante la jornada tanto para el proceso de distribución propia como tercerizada deberán ser transferidas mediante la confección de pieza postal para su despacho al centro operativo o COR correspondiente. Según condiciones generales 4.3.4 y 4.3.5.</p> <p>TIPO: H</p> <p>Tiempo actividad 2-8: 1 dh</p>   | <p>Auxiliar Logístico</p> <p>Supervisor Distribución</p> <p>Supervisor contratista</p>  | <p>Planilla de relación de envíos</p> <p>Reporte Globalizado</p>                |
| 9. |  <p>Digitalizar pruebas de entrega</p> | <p>Recepcionar la pieza postal y realizar apertura en el sistema recibiendo las guías cumplidas y planilla de entrega revisando el estado físico de las mismos (quitar ganchos, que no estén borrosas, en mal estado, entre otras).</p> <p>Las guías, planillas de entrega y reportes globalizados se ingresan al escáner para su digitalización y cargue al sistema; si se encuentran novedades al subir al sistema las guías digitalizadas, hay que revisar y hacer la gestión de cargue y liquidación.</p> <p>De encontrarse alguna falencia en la calidad de la guía o prueba de entrega esta deberá retornarse al área de distribución.</p> <p>Según condiciones generales 4.2</p> <p>Nota: Para el caso del contratista de distribución los scanner deberán corresponder con las especificaciones técnicas determinadas por el área de informática y tecnología de SPN.</p> <p>TIPO: H</p> <p>Tiempo actividad: 1 dh</p> | <p>Auxiliar Logístico</p> <p>Supervisor Distribución</p> <p>Auxiliar Logístico Contratista</p> <p>Supervisor Distribución Contratista</p> | <p>Guía SIPOST</p> <p>Planilla de Entrega SIPOST</p> <p>Reporte Globalizado</p> |

|     |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|
| 10. | Despachar pruebas de entrega para archivo | <p>Luego de la digitalización, las Pruebas de entrega, planillas de entrega y reportes globalizados, se remiten al área de archivo asignada a la regional de destino, mediante la confección, despacho y salida de ruta. Según condiciones generales 4.4.</p> <p>Nota: Para el caso del contratista de distribución las Pruebas de entrega, planillas de entrega y reportes globalizados, se remiten al profesional de distribución para que se realice la consolidación de pruebas de entrega propias y tercerizadas y se remitan al área de archivo SPN.</p> <p>TIPO: H</p> <p>Tiempo actividad: 1 dh</p> | Auxiliar Logístico<br>Auxiliar Logístico<br>Contratista | Cambio de Custodia<br>Sector Distribución<br>SIPOST |
| 11. | Fin                                       | Fin   |   |   |

## 6. DIAGRAMA DE FLUJO



## 7. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS:

| VERSIÓN | FECHA APROBACIÓN | CRITERIO(S)              | CAMBIO  |
|---------|------------------|--------------------------|---|
| 1       | 11/Abr/2014      | 4.1                      | se adiciona la condición 4.1.2 , se mejora la redacción para aclarar la operación en el 4.1.1,4.1.3 y 4.1.8   |
| 2       | 06/Nov/2020      | Estructura del Documento | Se actualiza la estructura de presentación del procedimiento eliminando los componentes de: Referencia Normativa; Documentos y Registros Referenciados; Software y Hardware; Resumen de Actividades y Control y Seguimiento del Procedimiento |

|   |             |                             |   |
|---|-------------|-----------------------------|---|
|   |             |                             | Se reemplaza el Diagrama de Flujo Bajo la Metodología SIPOC, por la imagen del diagrama de flujo incluyendo el concepto de puntos de control.   |
| 2 | 06/Nov/2020 | Objetivo y alcance          | <p>Se modifica el nombre del documento pasando de Liquidación y Digitalización de Pruebas de Entrega a Liquidación, Digitalización, Despacho de Devoluciones y Pruebas de Entrega</p> <p>Objetivo: se actualizó el término Envíos, por Objetos postales, se incluyó la remisión de guías cumplidas a archivo y el despacho de las devoluciones a remitente.</p> <p>Alcance: Se incluye la gestión de vehículos del contratista, se amplía la descripción a guías físicas y electrónicas, digitalización y retorno de pruebas de entrega al archivo.</p> |
| 2 | 06/Nov/2020 | Definiciones y abreviaturas | <p>Se actualizan las definiciones de: Al Día; Acuse de recibo/Prueba de entrega; Correo Certificado; Guía; Pieza Postal;</p> <p>Se incluyen las definiciones de: Despacho; Objeto postal; Aviso de Llegada y Sticker de devolución</p> <p>Se elimina el término Envío postal y manifiesto de despacho.</p> <p>Se agrega la abreviatura de Lista de Correo.</p>  |
| 2 | 06/Nov/2020 | Condiciones Generales       | <p>Se elimina el numeral de Condiciones de la Operación y la tabla de Motivos de no entrega.</p> <p>Se agregan condiciones generales para: Proceso de Liquidación en el Sistema; Digitalización de Pruebas de Entrega; Despacho Devoluciones y Despacho de Pruebas de Entrega;</p>  |

**Observaciones:**

| ELABORÓ  | REVISÓ  | APROBÓ   |
|--|---|--|
| <p><b>Nombre:</b> Viviana Carolina Esparza Meza</p> <p><b>Cargo:</b> Profesional de Soporte Operativo</p> <p><b>Fecha:</b> 26/Nov/2020</p> | <p><b>Nombre:</b> Paola Arellana Muzuzu</p> <p><b>Cargo:</b> Líder control y gestión</p> <p><b>Fecha:</b> 26/Nov/2020</p> <p><b>Nombre:</b> Josué Villada Bonilla</p> <p><b>Cargo:</b> Jefe Nacional de Distribución</p> <p><b>Fecha:</b> 26/Nov/2020</p> | <p><b>Nombre:</b> Alejandro Lara Buitrago</p> <p><b>Cargo:</b> Director Nacional de Gestión Logística</p> <p><b>Fecha:</b> 26/Nov/2020</p> |