



CONTROL DE CALIDAD

CODIGO: PR-OP-CO-001

VERSIÓN: 8

ACTUALIZACIÓN: 2/Mar/2021

EMISIÓN: 15/Dic/2008

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

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

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1. Captura Cognitiva:** Proceso integrado en la operación que permite obviar secuencias y generar impacto en cantidad y tiempo.
- 3.2. Centro Operativo:** Denominación utilizada para todo lugar donde se lleve a cabo alguna operación de tipo postal en SPN.
- 3.3. Control de calidad Preventivo:** Verificación de cualquier actividad involucrada en la gestión de los envíos con el fin de identificar una posible no conformidad o situación potencialmente indeseable, se diferencia del control de calidad correctivo en que no es necesario que exista algún tipo de novedad o solicitud previa.
- 3.4. Control de Calidad Correctivo:** Verificación que se realiza mayoritariamente a solicitud del cliente sobre la gestión realizada en la última milla del envío, con el fin de establecer si dicha gestión fue procedente o improcedente.
- 3.5. Control Estadístico de Procesos:** Herramienta utilizada para llevar a cabo una mejora continua en el ciclo completo de la operación.
- 3.6. Envío Postal:** Sobre, paquete o caja que es admitido con el fin de entregárselo a un destinatario o remitente.
- 3.7. Guía:** Es el documento que incluye los datos del remitente, destinatario y del envío como tal. Dado que la guía incluye el número de identificación del envío, no es adecuado que un envío tenga sticker y guía al mismo tiempo. El código oficial de la guía según la UPU es E2, CP72 y CP71, entre otros.
- 3.8. Improcedente:** Actividad realizada dentro de cualquier subproceso que no cumple con los procedimientos establecidos para el mismo.
- 3.9. Pieza Postal:** Es un recipiente (saca, caja, etc.) en el cual se agrupan los envíos con el fin de transportarlos entre los diferentes puntos del proceso postal. Su identificación es un marbete, si es saca consolidada se identifica con el manifiesto. Es la agrupación de envíos postales con un mismo destino.
- 3.10. Procedente:** Actividad realizada dentro de cualquier subproceso conforme a los procedimientos establecidos para el mismo.

	CONTROL DE CALIDAD	CODIGO: PR-OP-CO-001
		VERSIÓN: 8
		ACTUALIZACIÓN: 2/Mar/2021
		EMISIÓN: 15/Dic/2008

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

3.12. Avería: Daño, deterioro que sufre el envío.

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

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

ABREVIATURAS

- A: Actuar
- AG: Agencia
- CC: Control de Calidad
- CO: Centro Operativo
- CTP: Central tratamiento postal
- CU: Cambio de Custodia
- DH: Día hábil
- DU: Distribución Urbana
- H: Hacer
- NS: Oficina no sistematizada
- P: Planear
- SIG: Sistema Integrado de Gestión
- SIPOST: Sistema de Información Postal
- SINUPOT: Sistema de Información de Norma Urbana y Plan de Ordenamiento Territorial (de la Secretaría Distrital de Planeación)
- SPN: Servicios Postales Nacionales S.A.
- V: Verificar

	CONTROL DE CALIDAD	CODIGO: PR-OP-CO-001
		VERSIÓN: 8
		ACTUALIZACIÓN: 2/Mar/2021
		EMISIÓN: 15/Dic/2008

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. PLAN DE CONTROL Y MEJORA CONTINUA

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

Semanalmente el Auxiliar encargado de cada turno y por subproceso validará las gestiones realizadas diariamente, generando un reporte y lo emitirá al líder del proceso.

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

4.2. ASPECTOS GENERALES DE VERIFICACIÓN

4.2.1. Verificar aleatoriamente las actividades de procesamiento de los envíos y/o piezas postales durante el desarrollo de la admisión, clasificación, despacho, distribución, transporte y logística Internacional de las mismas, que ingresan a los Centros Operativos Regionales (COR).

4.2.2. Verificar aleatoriamente los protocolos de procesamiento como embalaje, datos del envío, peso, dimensiones, servicio, planillas, fechas, Etc.

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

4.2.4. Verificar aleatoriamente el correcto diligenciamiento de la documentación en todas las actividades de cada subproceso.

4.2.5. Los hallazgos o novedades se registran mediante formularios creados en los dispositivos móviles disponibles en la unidad.

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

4.3. VERIFICACIÓN EN LA OPERACIÓN

4.3.1. Registro en la trazabilidad

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

Toda pieza postal que sea sometida a una revisión de calidad soportará la novedad y/o hallazgo mediante una observación por medio del aplicativo determinado por SPN.

	CONTROL DE CALIDAD	CODIGO: PR-OP-CO-001
		VERSIÓN: 8
		ACTUALIZACIÓN: 2/Mar/2021
		EMISIÓN: 15/Dic/2008

4.3.2. Módulos para la revisión en la operación.

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

4.3.2.1. Admisión y Tratamiento:

- Verificación en la apertura de sacas.
- Verificación en la clasificación (Paquetes y documentos)
- Verificación en la adición de sticker cognitivo y guía según corresponda.
- Verificación traslado de saca con envíos relacionados que contengan sticker y/o guía hacia la banda de clasificación.
- Control en la ubicación de bandejas según parametrización dispuesta para las cámaras de Captura Cognitiva.
- Control en la ubicación del envío en las bandejas según especificaciones de toma de datos por el Bot, (cámara 113 ubicada en el costado derecho y cámara 111 ubicada en el costado izquierdo).
- Verificación de los datos designados en el visor según gestión de la operación, obteniendo información en tiempo real, la cual será analizada y procesada dando alcance a la retroalimentación de los subprocesos.
- Verificación de la correcta clasificación hecha por la banda, tomando muestras aleatoriamente que posteriormente serán visualizadas en sistema sipost.
- Control en la recolección de los envíos ya clasificados para posterior despacho.
- Control en el traslado de las sacas hasta el punto de despacho a los diferentes destinos (regionales).
- Verificación en datos de la orden de servicio próximos a imposición, (Nombre, ciudad de destino, relación de envíos, numero de guía y rotulo).
- Verificación en la planilla de imposición, que tenga datos completos como lo son: información cliente y firma.
- Identificar los envíos vulnerables (relojes, computadores, celulares, Tablet) y tomar registro fotográfico y seguimiento hasta su entrega final y/o devolución.
- Verificación con registro fotográfico aleatoriamente a los envíos que se encuentran en clasificación a ruta, lo anterior con el fin de que en una posible pérdida se pueda identificar la magnitud del envío, (tamaño, volumen, como era el envío, para verificación en cámaras por parte de seguridad)
- Verificación en los tiempos de los envíos internacionales en custodia del área de novedades.
- Verificación en los envíos en condición de rezagos (devolución procedente, mal encaminados deficientes, entre otros).
- Verificación a la paquetería entrante de los puntos de ventas y aliados, con el fin de validar rotulo, peso físico y volumétrico, correcto diligenciamiento de rotulo, estampillaje entre otros.

	CONTROL DE CALIDAD	CODIGO: PR-OP-CO-001
		VERSIÓN: 8
		ACTUALIZACIÓN: 2/Mar/2021
		EMISIÓN: 15/Dic/2008

Mensualmente se entregará un informe de los hallazgos a la Vicepresidencia de Operaciones y se socializará un indicador con la intención de retroalimentar al jefe del subproceso o encargado, según corresponda y a las Jefaturas Nacionales.

4.3.2.2. Cargue sector

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

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

En la revisión de este proceso se tendrán en cuenta:

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

La información será analizada por el funcionario dispuesto para tal fin, el control se iniciará desde el momento de la admisión del envío hasta pasar por los demás procesos operativos y su entrega o devolución final, en cada evento se tendrá un indicador para toma de decisiones, dicha gestión quedará evidenciada en las observaciones o comentarios del dispositivo determinado por SPN.

4.3.2.3. Control Despacho

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

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

Para lo anterior se tendrá en cuenta:

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

	CONTROL DE CALIDAD	CODIGO: PR-OP-CO-001
		VERSIÓN: 8
		ACTUALIZACIÓN: 2/Mar/2021
		EMISIÓN: 15/Dic/2008

4.3.2.4. Control liquidación de envíos.

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

De igual forma, se valida que los distribuidores y transportistas estén diligenciando correctamente los formatos creados para llevar registro de los envíos que retornan al Centro de Tratamiento Postal (Avisos de Llegada, sticker de devolución, etc.)

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

Para lo anterior se tendrá en cuenta:

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

4.3.2.5. Control Orden de Servicio

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

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

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

Para esta revisión es fundamental contar con la siguiente información:

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

4.3.2.6. Control Pieza Postal

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



CONTROL DE CALIDAD

CODIGO: PR-OP-CO-001

VERSIÓN: 8

ACTUALIZACIÓN: 2/Mar/2021

EMISIÓN: 15/Dic/2008

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

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

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

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

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

4.3.2.7. Control Ruta

Control de calidad inspecciona aleatoriamente los documentos y piezas postales que corresponden al proceso de ruta:

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

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

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

Para esta revisión es importante contar con los siguientes datos:

	CONTROL DE CALIDAD	CODIGO: PR-OP-CO-001
		VERSIÓN: 8
		ACTUALIZACIÓN: 2/Mar/2021
		EMISIÓN: 15/Dic/2008

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

4.4. CONTROL DE CALIDAD GESTIÓN EN TERRENO

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

4.4.1. De manera preventiva se verificará

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

4.4.2. Los controles de calidad Correctivos tienen como objetivo recibir, gestionar y dar respuesta a los requerimientos de información relacionados con solicitudes de clientes, identificando falencias en el proceso de Gestión de la Operación y tomando acciones correctivas. Garantizando la respuesta oportuna al cliente y los modelos de seguimiento a proveedores.

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

4.4.4. Todas las solicitudes de PQR dirigidas a la operación, deben remitirse por medio de los aplicativos definidos por la Entidad (SITC y/o CUN) al encargado de cada subproceso y este mismo brindar respuesta a SAC, Control de calidad brindará respuesta exclusivamente de las peticiones dirigidas hacia control de calidad (Nacional y urbano).

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

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

4.4.7. 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.

	CONTROL DE CALIDAD	CODIGO: PR-OP-CO-001
		VERSIÓN: 8
		ACTUALIZACIÓN: 2/Mar/2021
		EMISIÓN: 15/Dic/2008

4.4.8. Conveniencia de un control de calidad en terreno

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

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

	CONTROL DE CALIDAD	CODIGO: PR-OP-CO-001
		VERSIÓN: 8
		ACTUALIZACIÓN: 2/Mar/2021
		EMISIÓN: 15/Dic/2008

4.4.9 Control de calidad gestionará verificaciones en terreno de clientes corporativos dependiendo la regional, centros operativos y personal disponible, según cantidad y tiempos para verificación de estos:

- 1 a 25 se realizará al 100 %
- 26 a 50 se realizará el 60%
- 51 a 100 se realizará el 50%
- 101 a 200 se realizará el 20%
- 201 a 1.000 se realizará el 10%
- 1.001 en adelante se toma una cantidad máxima de 100.

Los porcentajes y cantidades descritos en la tabla anterior serán las máximas para verificar mensualmente por cliente.

4.4.10 Aplicación del Control de Calidad en Terreno

El supervisor en terreno debe identificar con base en la información suministrada que tema va a verificar en el lugar de destino, con el fin de tener claros los aspectos a validar y los resultados a los cuales debe llegar al finalizar su visita. La aplicación del control de calidad se documenta en el formato PR-OP-007-FR-009 - Control de Calidad Gestión en Terreno, el cual debe estar diligenciado en su totalidad.

Control de calidad en terreno tendrá un tiempo estipulado de 5 días hábiles para dar respuesta

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

	CONTROL DE CALIDAD	CODIGO: PR-OP-CO-001
		VERSIÓN: 8
		ACTUALIZACIÓN: 2/Mar/2021
		EMISIÓN: 15/Dic/2008

4.4.11 Recomendaciones del Control de Calidad en Terreno

Para la elaboración del informe de control de calidad en terreno (PR-OP-007-FR-009 - Control de Calidad Gestión en Terreno), se deben mencionar todas las evidencias obtenidas y determinar un resultado, para la aplicación de las recomendaciones por parte del Subproceso responsable.

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

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

4.5. TIEMPO DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN A CONTRATISTA

Cuando la búsqueda de información para atender una solicitud requiera un control de calidad por parte de un Contratista, ésta deberá realizarse por correo electrónico el primer día de recepción de la solicitud, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta.



CONTROL DE CALIDAD

CODIGO: PR-OP-CO-001

VERSIÓN: 8

ACTUALIZACIÓN: 2/Mar/2021

EMISIÓN: 15/Dic/2008

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

Los controles de calidad realizados en terreno por parte del gestor determinan una respuesta que debe estar documentada en el formato PR-OP-007-FR-009 - Control de Calidad Gestión en Terreno o su equivalente, donde se sugiere identificar claramente Nombre de la regional y del Contratista que efectuó la verificación. El tiempo establecido de respuesta es inferior a 5 días Hábiles.

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

4.6. DENUNCIAS Y CONSTANCIAS DE PÉRDIDA

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

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

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

	CONTROL DE CALIDAD	CODIGO: PR-OP-CO-001
		VERSIÓN: 8
		ACTUALIZACIÓN: 2/Mar/2021
		EMISIÓN: 15/Dic/2008

Envíos Internacionales Salientes	Perdida del paquete o guía en país de Destino	<ul style="list-style-type: none"> Número de guía Descripción del contenido. (Documento o paquete). 	El país de Destino debe remitir el documento idóneo que evidencia la pérdida del envío.
----------------------------------	---	---	---

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

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

4.7. REQUERIMIENTOS JUDICIALES O DE ENTES DE CONTROL

Cuando se trate de un requerimiento de un Ente Control o Judicial, donde definen tiempos menores para la respuesta, el proceso de control de calidad 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 regional encargado del Subproceso. Es importante aclarar, que si en algún caso el responsable es otro subproceso de la operación, quien reciba la solicitud deberá realizar la transferencia inmediata al subproceso indicado, evitando así devoluciones y reprocesos que alteren el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

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

4.8. RECURSOS DE REPOSICIÓN



Cuando un cliente no se encuentre de acuerdo con la respuesta de un control de calidad en terreno y utilice el recurso de reposición:

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


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

	CONTROL DE CALIDAD	CODIGO: PR-OP-CO-001
		VERSIÓN: 8
		ACTUALIZACIÓN: 2/Mar/2021
		EMISIÓN: 15/Dic/2008

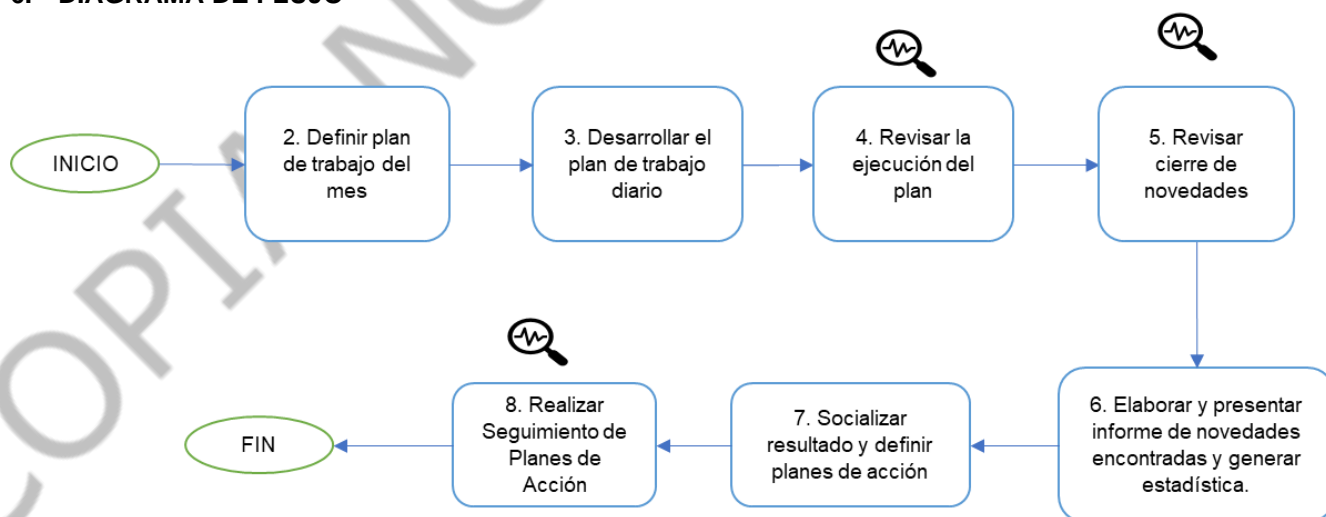
5. CONTENIDO

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

	CONTROL DE CALIDAD	CODIGO: PR-OP-CO-001
		VERSIÓN: 8
		ACTUALIZACIÓN: 2/Mar/2021
		EMISIÓN: 15/Dic/2008

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

6. DIAGRAMA DE FLUJO



	CONTROL DE CALIDAD	CODIGO: PR-OP-CO-001
		VERSIÓN: 8
		ACTUALIZACIÓN: 2/Mar/2021
		EMISIÓN: 15/Dic/2008

7. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

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



CONTROL DE CALIDAD

CODIGO: PR-OP-CO-001

VERSIÓN: 8

ACTUALIZACIÓN: 2/Mar/2021

EMISIÓN: 15/Dic/2008

			<ul style="list-style-type: none">• PV: Punto de Venta• SE: Sector Especial• SIPOST: Sistema de Información Postal• UAC: Unidad de Admisión Corporativa• UCC: Unidad de Call center• UEF: Unidad de especies y franqueadoras• UPA: Unidad de Procesamiento Aduanero• UPT: Unidad de procesamiento de transporte• UPX: Centro operativo de exportación• USC: Unidad de servicio al cliente• V: Verificar
3	03/May/2012	Condiciones Generales	Se agrupo de acuerdo a requerimientos y especificaciones del procedimiento, con el objetivo de dar cumplimiento a las actividades propias.
3	03/May/2012	Documentos y Registros Referenciados	Se elimina Instructivo Devolución de Envíos Se incluye Guía de servicios, Cambio de Custodia Sector Distribución, Estadística de Control de Calidad
3	03/May/2012	Descripción del procedimiento	Se eliminan las actividades: 2,4 y 6 Se incluyen las actividades 2,4,5,7,8,9 y 13
3	03/May/2012	Estructura	Se incluyeron los componentes de acuerdo al procedimiento Elaboración y Estructura de documentos. 1 Flujograma SIPOC. 2 Software y Hardware utilizado. 3 Resumen de actividades. 4 Control y seguimiento de procedimientos.
4	06/Jun/2014	Condiciones Generales	Planeación del Procedimiento: Se anexan los parámetros de alineación del procedimiento, responsabilidades y frecuencia de los informes en el numeral 4.5
4	06/Jun/2014	Descripción del Procedimiento	Se incluye todo el numeral 4.
4	06/Jun/2014	Documentos y Registros	Se agrega el procedimiento: PR-OP-004 - Control de servicio no conforme Se eliminan los formatos: CP-OP-001-FR-007 - Planilla de relación de envíos SIPOST Se incluyen los formatos: PR-OP-001-FR-001 - Estadística de control de calidad PR-OP-001-FR-003 - Control de calidad PR-OP-001-FR-004 - Planilla de Improcedentes Zonas de Distribución. PR-OP-001-FR-005 - Reporte de Novedades PR-OP-001-FR-006 - Registro de Terreno PR-OP-001-FR-007 - Acta de Visita, auditoría PR-OP-001-FR-008 - Solicitud y respuestas PQR PR-OP-001-FR-009 - Registro de Improcedentes en Terreno
4	06/Jun/2014	Definiciones y Abreviaturas	Se incluyen las definiciones Imposición, Procedente e improcedente.



CONTROL DE CALIDAD

CODIGO: PR-OP-CO-001

VERSIÓN: 8

ACTUALIZACIÓN: 2/Mar/2021

EMISIÓN: 15/Dic/2008

			<p>Se agrega la abreviatura: UCA: Unidad de Control Calidad</p> <p>Se eliminaron las siguientes abreviaturas:</p> <ul style="list-style-type: none">• CM: Correíta Móvil• CO: Correíta• UEF: Unidad de especies y franqueadoras• AP: Apartados postales• PO: Punto Operativo Cambia a CO: Centro Operativo.• UPT: Unidad de procesamiento de transporte• UPX: Centro operativo de exportación
4	06/Jun/2014	Estructura	<p>Se incluye las siguientes actividades en el flujograma:</p> <p>Actividad 2 - Planear recorridos para realizar la muestra de calidad.</p> <p>Actividad 11 - Realizar seguimiento de Novedades encontradas</p> <p>Actividad 17 - Entregar Envíos Procedentes a Distribución y base de datos con los datos de los distribuidores con novedad</p> <p>Actividad 18 - Entregar Envíos Procedentes a Distribución y base de datos con los datos de los distribuidores con novedad</p> <p>Actividad 19 - Registrar las novedades encontradas en la base de improcedentes para generar las acciones correspondientes</p> <p>Actividad 20 - Elaborar el informe mensual de improcedentes.</p> <p>Se describe el detalle de las actividades de los siguientes numerales:</p> <p>4.2, 4.3, 4.4 Y 4.5</p>
5	25/May/2015	Condiciones Generales	<p>Eliminación de cobertura en el Centro Operativo Santa Marta.</p> <p>Numeral 4.2.3</p>
6	26/Dic/2017	4.1 Condiciones generales	<p>Se realiza actualización ya que actualmente el área de Calidad no realiza verificación de los envíos mencionados</p>
6	26/Dic/2017	4.2.1 PQR instaurado por SAC	<p>Se incluye que las solicitudes a control de calidad deben ser realizadas por los aplicativos CUN-SITC a cada regional</p> <p>Radicada la solicitud a control de calidad se contara con seis (6) días hábiles para realizar la investigación y posterior contestación</p>
6	26/Dic/2017	4.4.1 Controles de calidad	<p>Se elimina los siguientes causales de devolución (C1 y C2) Cerrado 1 y 2. (FA) Fallecido (FM) Fuerza mayor ya que no son causales validos para realizar control de calidad</p>
6	26/Dic/2017	Documentos y registros referenciados	<p>se eliminó el formato solicitudes y respuesta PQR ya que no se utiliza actualmente</p>
7	11/Nov/2020	Objetivo, Alcance, Definiciones y abreviaturas	<p>Se amplía el objetivo con la definición de acciones de mejora que debe adelantar cada subproceso, a través del suministro de información estadística.</p>



CONTROL DE CALIDAD

CODIGO: PR-OP-CO-001

VERSIÓN: 8

ACTUALIZACIÓN: 2/Mar/2021

EMISIÓN: 15/Dic/2008

			<p>Se define que el procedimiento abarca desde la preadmisión de los envíos hasta su gestión final y no lo limita a la verificación de los motivos de devolución, si no a la verificación de la gestión realizada sobre el envío y/o paquete para identificar si fue procedente o improcedente.</p> <p>Se eliminan las definiciones y abreviaturas de Código operativo, Expendio SPU, Central de Tratamiento, Expendios Corporativos, Unidad de Admisión Corporativa, Unidad de Procesamiento Aduanero, insacular, Código de Barras, Rezagar, Apartado postal, Imposición, CD, CTP y UCA, debido a que no son usada a lo largo del documento.</p> <p>Se actualizaron las definiciones de: Procedente y No Procedente y se crearon las definiciones de Control de calidad Preventivo y Control de Calidad Correctivo</p>
7	11/Nov/2020	Condiciones generales	<p>Se crearon las condiciones de Plan de Control y mejora continua</p> <p>Se amplió el numeral de verificaciones, definiendo Aspectos generales de Verificación, Verificación en la operación (Describiendo todas las tipologías de verificación dentro del proceso).</p> <p>Se incluyeron las condiciones generales de Tiempo de respuesta a requerimientos de información a Contratista; Denuncias y constancias de pérdida; Requerimientos Judiciales o de Entes de Control y Recursos de Reposición, tomadas del procedimiento Gestión Operativa Solicitudes PQR, el cual se inactiva en el sistema debido a que el área de Control de Calidad ya no canalizará la respuesta de todas las PQR de la operación si no que cada área será responsable de dar respuesta a SAC de sus casos.</p> <p>Se actualizó el numeral de Control de Calidad gestión en terreno, definiendo los controles preventivos y correctivos, conveniencia, aplicación y recomendaciones del control de calidad en terreno.</p> <p>Se eliminan los numerales Control de Calidad para Servicio Masivos y Control de Calidad para Distribución, debido a que el procedimiento ya no solo se enfoca en estas áreas si no en todos los subprocesos de la operación y sus actividades, las cuales son descritas en el numeral Verificación en la operación</p>
7	11/Nov/2020	Descripción del contenido	<p>Se modificó el procedimiento en su totalidad, debido a que se estructuró basado en el ciclo PHVA, partiendo de una planeación de las actividades de verificación a realizar en el mes, para continuar con la ejecución del plan, desarrollando cada una de las verificaciones definidas en las condiciones generales dentro de todos los subprocesos de la operación, a fin de identificar novedades que son socializadas para proceder con las correcciones, seguimiento y cierre de las mismas, a fin de generar un ciclo permanente de mejora continua.</p> <p>Se eliminaron del procedimiento los formatos PR-OP-007-FR-004 Planilla de Improcedentes Zonas de Distribución; PR-OP-007-FR-</p>

	CONTROL DE CALIDAD	CODIGO: PR-OP-CO-001
		VERSIÓN: 8
		ACTUALIZACIÓN: 2/Mar/2021
		EMISIÓN: 15/Dic/2008

			005 Reporte de Novedades; PR-OP-007-FR-006 Registro de Terreno; PR-OP-007-FR-007 Acta de Visita, auditoría y Control de Calidad y PR-OP-007-FR-001 Estadística de control de calidad.
7	11/Nov/2020	Estructura del Documento	<p>Con base en la revisión a los documentos del Sistema Integrado de Gestión, se ajusta la estructura del procedimiento, retirando los siguientes numerales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En Condiciones generales, la Planeación del procedimiento. • Referencia normativa. • Documentos y registros referenciados • Software y hardware • Resumen de actividades <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 6 – 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>

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Viviana Carolina Esparza Meza Cargo: Profesional de Soporte Operativo Fecha: Marzo 2021	Nombre: Sandra Viviana Moreno Cargo: Profesional de Planeación Fecha: Marzo 2021 Nombre: Giovanni Rodriguez Cargo: Profesional de Control de Calidad Fecha: Marzo 2021	Nombre: Manuel Fernando Avendaño Cargo: Vicepresidente de Operaciones Fecha: Marzo 2021