

	DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES	CODIGO: PR-OP-DI-001
		VERSIÓN: 9
		ACTUALIZACIÓN: Marzo 2022
		EMISIÓN: 01/Sep/2008

1. OBJETIVO

Realizar la entrega de Objetos postales al destinatario o remitente (según el caso), en el territorio nacional, dando cumplimiento a lo establecido por las características de cada servicio del portafolio y la normativa postal vigente.

2. ALCANCE

Aplica para los objetos postales de tipo documento, hasta 2.000 gramos para correo y 5.000 Gramos para mensajería expresa y para todo objeto postal que su gestión de entrega se realice mediante prueba de entrega física, (Guía o acuse de recibo), o electrónica; inicia desde el momento en que el envío es recibido por el proceso de distribución o transportes, se desarrolla mediante la gestión de entrega en dirección de destinatario, su respectiva entrega o devolución hasta la digitalización y archivo de la prueba de entrega.

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:** constancia de que el objeto postal o paquete fue entregado en el lugar de destino, este documento puede ser firmado de manera física o digital por una persona mayor de edad que reciba el objeto postal o paquete, en el predio correspondiente a la dirección de destino. Sólo para los servicios que su característica lo determine, la prueba de entrega podrá ser firmada únicamente por el destinatario, previa presentación al distribuidor de la cédula de ciudadanía.
- **Aviso de llegada:** documento que se utiliza cuando el domicilio se encuentra cerrado y por medio del cual se le indica al destinatario la visita de un distribuidor con el objetivo de realizarle la entrega de un objeto postal con seguimiento.
- **Cambio de custodia:** Documento por medio del cual un objeto postal pasa de un subproceso operativo a otro sin registro de recibido en el sistema de información postal.
- **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. 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.
- **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.
- **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.
- **Lista de correo:** Herramienta de Distribución por medio de la cual se pone a disposición de los destinatarios de las zonas rurales de los municipios los objetos postales para ser reclamados por mayor de edad en el punto de atención del Operador Postal Oficial



DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES

CODIGO: PR-OP-DI-001

VERSIÓN: 9

ACTUALIZACIÓN: Marzo 2022

EMISIÓN: 01/Sep/2008

- **Manifiesto de Despacho:** Documento donde se registran los datos de las piezas postales y/o paquetes fuera de saca, el cual permite documentar el cambio de custodia en las diferentes etapas del proceso.
- **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.
- **Objeto Postal:** Sobre, paquete o caja que es admitido con el fin de entregárselo a un destinatario o remitente.
- **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 bajo firma y/o electrónica de la persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio.
- **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.
- **5nTacto:** Aplicación móvil desarrollada en primera instancia para mitigar el impacto de COVID 19 en el personal de distribución, además tiene otros atributos que ayudan a 4-72 en la transformación digital permitiendo mejorar los tiempos en el proceso de entrega y la veracidad de la información presentada los clientes.

3.2. ABREVIATURAS

- A: Actuar
- CC: Control de Calidad
- CD: Centro de Distribución
- CO: Centro Operativo
- COR: Centro Operativo Regional
- CRC: Comisión de regulación de Comunicaciones
- CU: Cambio de Custodia
- dh: Día hábil
- DU: Distribución Urbana
- H: Hacer
- LC: Lista de Correo
- MINTIC: Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones
- P: Planear
- PE: Prueba de Entrega.
- PV: Propuesta de valor.



DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES

CODIGO: PR-OP-DI-001

VERSIÓN: 9

ACTUALIZACIÓN: Marzo 2022

EMISIÓN: 01/Sep/2008

- SIPOST: Sistema de Información Postal
- SPN: Servicios Postales Nacionales S.A.
- SPU: Servicio Postal Universal
- V: Verificar

4. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 1369 de 2009
- Decreto 1078 de 2015 de MINTIC
- Resolución 1552 de 2014 de MINTIC
- Resolución 3844 de 2014 de MINTIC
- Resolución 3095 de 2011 de CRC
- Resolución 6128 de 2020 de CRC
- Resolución 3038 de 2011 de CRC
- Resolución 1822 de 2018 de MINTIC

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. CARGUE A SECTOR

El cargue a sector se realiza a través de la plataforma SIPOST, realizando las siguientes actividades:

5.1.1. Determinar el sector de distribución al que se le realizará el cargue:

DU: distribución urbana TR: Transportes, NS: No sistematizado y LC: lista de correo.

5.1.2. Los cargues se deberán realizar de manera individualizada para cada municipio o sector de distribución según corresponda, debido a que al momento de la liquidación las custodias no podrán cerrarse si no se cuenta con la totalidad de los envíos cargados. Para el caso de los contratistas el objetivo es lograr que de manera diaria se liquiden todos los envíos que les fueron entregados para su gestión.

5.1.3. Seleccionar la placa de la motocicleta o el vehículo al que se le realizará el cargue.

5.1.4. Seleccionar el conductor o distribuidor al que se le entregarán los envíos.

5.1.5. Para los envíos con seguimiento se realiza la captura del código generando un evento en el sistema

5.1.6. Para los envíos que no tienen seguimiento se debe indicar el número de envíos a cargar en la casilla Cantidad de envíos sin seguimiento, esta información se verá reflejada en la Cantidad de envíos entregados al cartero.

5.1.7. Para cerrar el cargue se debe seleccionar la opción de crear e imprimir, y realizar la entrega de los envíos totales al conductor o distribuidor.

5.2. GUIA SIPOST EN LA GESTIÓN DE ENTREGA

5.2.1. En caso de realizar la gestión de entrega se debe solicitar al destinatario el diligenciamiento de los campos requeridos en la Prueba de Entrega física y/o electrónica.

	DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES	CODIGO: PR-OP-DI-001
		VERSIÓN: 9
		ACTUALIZACIÓN: Marzo 2022
		EMISIÓN: 01/Sep/2008

5.2.2. Para el caso que la gestión sea No entrega, se debe marcar con una (X) el motivo de devolución en la guía y de tener el objeto postal un servicio con seguimiento se debe diligenciar el formato aviso de llegada siempre y cuando se encuentre cerrado, indicando el número de seguimiento y la fecha del siguiente intento de entrega.

5.2.3. De no lograrse la entrega del objeto postal se genera devolución definitiva y se debe diligenciar el sticker de devolución con el mismo motivo y las observaciones diligenciadas en la guía, como constancia de la gestión realizada.

5.2.4. Para ejecutar la prueba de entrega 5nTacto "Sin Contacto", el distribuidor deberá diligenciar todos los campos solicitados por la aplicación.

5.3. CRITERIOS PARA ENTREGA O DEVOLUCIÓN DE ENVÍOS

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	MODALIDAD DE ENTREGA							
	1 INTENTO DE ENTREGA	2 INTENTOS DE ENTREGA	FIRMA CLIENTE	BAJO PUERTA	ACUSE DE RECIBO	GUÍA	STICKER DE DEVOLUCIÓN	AVISO DE LLEGADA
Correo Certificado		X	X			X	X	X
Correo Prioritario	X			X			X	
Correo Normal	X			X			X	
Correo Masivo Básico	X			X				
Correo Masivo Estándar		X	X	X	X			
Correo Masivo Estándar Especial		X	X		X			
Correo Masivo Dirigido Expreso**		X	X			X		
Telegrama		X	X			X	X	X
Al Día**		X	X			X	X	X
Notiexpress		X	X			X	X	X
EMS (Express Mail Service)**		X	X			X	X	X
Encomienda		X	X			X	X	X
Correo Internacional Entrante con seguimiento		X	X			X	X	X
Correo internacional entrante sin seguimiento	X			X			X	

(** Aplica para los servicios expreso)

5.3.1. En el evento en que:

- No pueda ser entregado el envío por causal Cerrado 1era. vez, se deja bajo puerta o en el buzón el aviso de llegada (completamente diligenciado), indicando que el envío tiene un nuevo intento de entrega al siguiente día hábil.
- Si el envío tiene un segundo intento de entrega y como resultado da cerrado 2da. Vez, se indica que el envío es devuelto a remitente. De no lograrse su entrega a remiten se transfiere a rezagos.

5.3.2. El sticker de devolución debe ser adherido en un lugar visible y que no afecte la información contenida en el envío para su identificación.

	DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES	CODIGO: PR-OP-DI-001
		VERSIÓN: 9
		ACTUALIZACIÓN: Marzo 2022
		EMISIÓN: 01/Sep/2008

5.4. MOTIVOS DE NO ENTREGA

- **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 mayor de 18 años en dirección de destino se niega a recibir el objeto postal.

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

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

5.5. DISPOSITIVOS MÓVILES

Los dispositivos móviles corresponden a una herramienta de distribución por medio de la cual se utiliza un software que permite realizar entregas y devoluciones con ubicación GPS y con los soportes generados por en el proceso.



DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES

CODIGO: PR-OP-DI-001

VERSIÓN: 9

ACTUALIZACIÓN: Marzo 2022

EMISIÓN: 01/Sep/2008

Esta herramienta agiliza y documenta el proceso de entrega de todos los envíos con seguimiento que cursan por la red de SPN, también permite soportar todas y cada una de las devoluciones que se realizan a los clientes mediante el registro GPS de las ubicaciones al momento de la gestión y registros fotográficos de los motivos por los cuales los objetos postales no pueden ser entregado a sus destinatarios.

El software permite realizar seguimiento en tiempo real a los distribuidores en terreno con el objetivo de determinar su productividad y efectividad. Los seguimientos deben realizarse de manera diaria a un porcentaje aleatorio de los distribuidores que presentaron alguna novedad al momento de la liquidación de sus envíos el día anterior.

5.6. CONDICIONES DE LA OPERACIÓN

- 5.6.1. Los profesionales de Distribución y Entrega, Líderes Operativos y Supervisores del proceso de operaciones, deben gestionar con su personal a cargo todos los objetos postales que hacen parte del SPU de manera prioritaria, en concordancia con los indicadores técnicos y de calidad definidos por la CRC y el MINTIC, garantizando de esta manera la correcta prestación de este servicio con el objetivo de cumplir la promesa de valor presentada a los usuarios, de presentarse alguna novedad en la gestión de estos envíos ésta deberá reportarse de manera inmediata a los supervisores de SPU en cada regional, en primera instancia, y de requerirse escalar al Jefe Nacional de Distribución y Entrega o quien haga sus veces.
- 5.6.2. El líder operativo - Profesional de distribución debe realizar el retorno de guías cumplidas y devoluciones de acuerdo con el procedimiento Liquidación, Digitalización, Remisión de Pruebas de Entrega y Devoluciones
- 5.6.3. Debe cumplir los tiempos de entrega para el respectivo año de acuerdo con la resolución 3095 de 2011 de la CRC, resolución 6128 de 2020, resolución MINTIC 3844 2014 con relación al cumplimiento de los tiempos de entrega y Matriz de Operación Vigente.
- 5.6.4. En caso de contingencia por fallas en la herramienta SIPOST, se deben utilizar las herramientas con las que se cuenta, Excel o realizar la operación de cargue a sector de distribución manualmente.
- 5.6.5. Es responsable de ejercer control y ejecución de las actividades el Jefe Nacional de Distribución y Entrega y en las sedes regionales los profesionales de distribución.
- 5.6.6. 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.
- 5.6.7. Los Profesionales de Distribución regionales apoyados en los líderes operativos deben planear la gestión de la operación según volumen de correo y supervisar la liquidación, digitalización y clasificación de las pruebas de entrega.
- 5.6.8. El uso del cambio de custodia está restringido a casos excepcionales en los que se requiera transferir un objeto postal o pruebas de entrega de un subproceso operativo a otro, teniendo en cuenta que este es un documento el cual se podrá utilizar para objetos postales que, por alguna circunstancia, ajena al control operativo, no es posible despachar por medio del sistema de información postal.
- 5.6.9. El colaborador que genera el cambio de custodia deberá velar por la recepción del objeto postal o guía remitida, por lo tanto, deberá exigir la devolución del documento firmado por quien recibe, en el caso en el que el sistema de información postal registre cambio de custodia y el colaborador que lo generó no cuente con el soporte de recibido, será responsable por la pérdida o expoliación parcial o total del objeto postal y la guía enviada.



DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES

CODIGO: PR-OP-DI-001

VERSIÓN: 9

ACTUALIZACIÓN: Marzo 2022

EMISIÓN: 01/Sep/2008

- 5.6.10. Como consecuencia de lo mencionado anteriormente, no será responsable de un objeto postal o guía el subproceso y/o colaborador al cual haya sido remitido por el simple hecho de registrar en el sistema de información postal un cambio de custodia con ese destino.
- 5.6.11. Los profesionales de distribución son responsables del correcto uso de la herramienta de cambio de custodia, de la misma manera que son responsables por el proceso de distribución en la sede regional o el centro de distribución al cual hayan sido asignados, por tal motivo, el documento cambio de custodia sólo podrá ser utilizado por los Asistentes de proceso, Técnicos y Coordinadores de operaciones, sin detrimento de la responsabilidad de control que debe ejercer el profesional.
- 5.6.12. Toda generación de cambio de custodia debe contar con una breve y puntual explicación en el espacio de observaciones del sistema de información postal, del motivo que obliga la generación del cambio de custodia.
- 5.6.13. La novedad de encontrado que permite registrar en el sistema de información postal, objetos postales que hayan ingresado al subproceso de Distribución sin el correcto despacho, o que por error no se haya registrado su ingreso al momento de la apertura y recepción de despacho, sólo puede ser utilizado en casos excepcionales, fundamentalmente en las situaciones mencionadas anteriormente y en ningún caso esta acción podrá ser entendida como parte del procedimiento de distribución.
- 5.6.14. El colaborador que registre la novedad de encontrado en el sistema de información postal, deberá socializarla con el profesional de distribución, con el objetivo de tomar los correctivos a lugar o reportar la misma al subproceso correspondiente de no estar presente como resultado de un error generado en el subproceso de distribución.
- 5.6.15. Los profesionales de Distribución y Entrega deberán garantizar que los usuarios del Sistema de Información Postal SIPOST que le sean asignados al personal de los contratistas de transportes y distribución tenga las funcionalidades exclusivamente necesarias para liquidar y digitalizar los envíos que les hayan sido cargados, el único Rol del sistema SIPOST autorizado para el personal de los contratistas es el de: PROVEEDOR DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCION.
- 5.6.16. Las siguientes son las funcionalidades autorizadas para los proveedores de distribución y entrega de SPN:

PROVEEDOR DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCION	OPERACIÓN	DISTRIBUCION	LIQUIDACION MASIVA
			LIQUIDACION DE SECTOR
		TRATAMIENTO	CONFECCION DE PIEZA POSTAL
		CAMBIO DE CUSTODIA	
	REPORTES	TRAZABILIDAD	TRAZABILIDAD TRAZABILIDAD POR ORDEN DE SERVICIO EXT
		GESTION OPERATIVA	ESTADO DE ENVIOS NO ENTREGADOS ENVIOS CARGADOS SIN LIQUIDAR
		GESTION OPERATIVA ESTRATEGICA	OPERACIONES POR DISTRIBUIDOR
	DIGITALIZACION	GUIAS	
		PLANILLAS REPORTE GLOBALIZADO	



DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES

CODIGO: PR-OP-DI-001

VERSIÓN: 9

ACTUALIZACIÓN: Marzo 2022

EMISIÓN: 01/Sep/2008

- 5.6.17. La funcionalidad de liquidación masiva sólo será autorizada para los contratistas de distribución de masivos y en caso excepcional, dado las necesidades de la operación diaria, le será autorizado para algunos usuarios de los contratistas de transporte y distribución, la autorización para la asignación del ROL LIQUIDACIÓN MASIVA se realizará por la Jefatura Nacional de Distribución.
- 5.6.18. Los cambios del último estado de liquidación de los objetos postales en SIPOST, sólo será realizado por los profesionales de distribución y transportes de ser necesario, previo sustento técnico de la novedad presentada que obliga el cambio generado y su registro en el espacio de observación en SIPOST.
- 5.6.19. Todo cambio que estado estará realizado únicamente por los usuarios de SIPOST autorizados para esta labor, en ningún caso podrá un usuario de un proveedor y/o Contratista realizar un cambio de estado a un objeto postal sin la autorización de los profesionales de operaciones de SPN.
- 5.6.20. Los profesionales de operaciones, los profesionales de distribución y entrega deberán llevar un registro que les permita ejercer control sobre los motivos por los cuales se generan los cambios de estado de los objetos postales ya liquidados y demostrar la disminución de esas novedades, fundamentados en las medidas correctivas que hayan tomado.
- 5.6.21. Para el subproceso de distribución, los profesionales, coordinadores, técnicos y asistentes operativos, son los únicos autorizados para realizar los cambios de estados SIN RESTRICCIONES en SIPOST.

5.7. OTRAS CONDICIONES

- 5.7.1. Todo vehículo o motocicleta debe cumplir con los requerimientos físicos y mecánicos y contar con la documentación actualizada de acuerdo con la normatividad vigente en lo referente al transporte y la movilización.
- 5.7.2. Todo distribuidor o transportista debe contar con la documentación actualizada exigida por la normatividad vigente, tanto del vehículo como de la persona.
- 5.7.3. La pieza postal debe ir correctamente insaculada y precintada si es el caso, de lo contrario debe ir resguardada mientras se distribuye en el furgón o maletín y con su respectiva documentación.
- 5.7.4. Los objetos postales no deben presentar condiciones que impidan su manipulación o tránsito normal, tales como destilación de líquidos y acceso a contenido.
- 5.7.5. Los envíos que por manipulación o mal empaque se encuentran averiados pasan a la mesa de reacondicionamiento físico del envío por parte de Seguridad Postal, para poder pasar a distribuirlo y garantizarle al cliente la entrega del contenido, dejando novedad pertinente en SIPOST.
- 5.7.6. En cada entrega, el conductor del vehículo o moto debe verificar que el envío entregado corresponda al destinatario.
- 5.7.7. Cuando en el proceso de liquidación de objetos postales gestionados y en el proceso de recepción y apertura de pieza postal, se presenta la novedad de posible pérdida de envíos, el Auxiliar Logístico deberá en primera medida registrar en el sistema SIPOST la novedad y de requerirse informar a seguridad y al profesional o supervisor de turno, quien a su vez informa a cámaras para detectar el personal o vehículo/moto involucrado en la expoliación total o parcial (del contenido del envío o cambio de contenido) y hurto (desaparición del envío).



DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES

CODIGO: PR-OP-DI-001

VERSIÓN: 9

ACTUALIZACIÓN: Marzo 2022

EMISIÓN: 01/Sep/2008

- 5.7.8. Todo acceso físico al espacio destinado para el proceso de distribución de los funcionarios de operaciones debe ser autorizado y restringido por el área de seguridad, profesionales de operaciones, jefes nacionales o gerentes regionales.
- 5.7.9. El perímetro de las instalaciones de 4-72 debe estar cercado completamente, en especial el área de parqueo de los camiones y motocicletas, al mismo tiempo, deben ser inspeccionadas regularmente para verificar su integridad e identificar daños, esta labor debe estar a cargo del área de seguridad.
- 5.7.10. Se prohíbe que los vehículos de pasajeros privados se estacionen cerca de las áreas de estacionamiento y almacenaje de los camiones y motos.
- 5.7.11. Debe estar iluminado adecuadamente dentro y fuera de las instalaciones en especial en la zona de carga y almacenaje de los camiones.
- 5.7.12. Debe haber sistemas de alarma y videocámaras de vigilancia en el área de carga y almacenaje de los camiones y motos.
- 5.7.13. Debe hacerse una capacitación en seguridad y concientización de amenazas para mantener la integridad de los camiones/motos y también en procedimientos de la operación en caso de que no se haya capacitado el personal por causas externas, se procederá a darle acompañamiento de sus funciones por parte de los supervisores de transporte y/o auxiliares logísticos.
- 5.7.14. Los profesionales de distribución deberán identificar las zonas de alto, medio y bajo índice de peligrosidad en cada una de las sedes regionales y municipios en los que SPN realice distribución a domicilio. Las zonas de alto, medio y bajo índice de peligrosidad de las Regionales, reposará en cada CD y CO de la regional.

Las zonas con alto índice de peligrosidad de la Capital de Colombia son las siguientes:

- Localidad Usme: barrio Puerta a Llano
- Localidad de Tunjuelito: Corredor de Autopista Sur desde Avenida Boyacá con Avenida Villavicencio
- Localidad de Fontibón: Avenida Calle 13 hasta Río Bogotá, Avenida Carrera 68 con Avenida Esperanza, Intersección vial Avenida Boyacá con Avenida Dorado Sede Principal 4-72, Sede 4-72 San Cayetano y Aeropuerto Colombia Air Cargo.
- Localidad La Candelaria: barrios las Aguas, Egipto, Calles 7 a 13 entre Carreras 8 y 10.
- Localidad Ciudad Bolívar: Corredor vial Autopista Sur desde Estación Bosa, cementerio Apogeo hasta Frigorífico Guadalupe

Las zonas con medio índice de peligrosidad de la Capital de Colombia son:

- Localidad Usaquén: barrios el Codito, Verbenal y Barrancas
- Localidad Chapinero: barrios el Paraíso, Carrera 7 con Calles 72 y 63, Avenida Caracas entre Calle 45 y 72.
- Localidad Santa Fe: barrios la Perseverancia, Calle 19 Carrera 5 a la Avenida Caracas, San Bernardo, Las Cruces, Girardot, El Guavio, El Triunfo, La Peña y los Laches.
- Localidad San Cristóbal: barrios 20 de Julio, Juan Rey, Gran Colombia y Aguas Claras
- Localidad de Usme: barrios Antonio José Sucre, Alfonso López, Chuniza, Marichuela, Tihuaque, Los soches, Usmina y Monte Blanco.
- Localidad de Tunjuelito: barrios San Benito, Venecia e Isla del Sol.
- Localidad de Bosa: barrios El Porvenir, San Bernardino XII, El Olarte, La Estación, Piamonte, Carbonel, El Recreo, Santa Fe y El Corzo.



DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES

CODIGO: PR-OP-DI-001

VERSIÓN: 9

ACTUALIZACIÓN: Marzo 2022

EMISIÓN: 01/Sep/2008

- Localidad Kennedy: barrios Monterrey – Valladolid, Andalucía 2 sector, Patio Bonito, Dindalito, Maria Paz, El Amparo, Britalia, El Socorro, Carimagua, Corredor Avenida Boyacá desde Autopista Sur hasta Calle 13 y Corredor desde Calle 13 por carrera 86 Avenida Cali con Calle 59 Sur con empalme Autopista Sur.
- Localidad Fontibón: barrios Cazandra, Atahulpa, El Refugio y Los Bohios de Hunza
- Localidad Engativá: barrios Las Ferias, Villas del dorado, Alamos, Marandu y El Muelle
- Localidad Suba: barrios Batán, Villas del Rincon, Prado Veraniego, Bibao, Lisboa y Santa Cecilia
- Localidad Barrios Unidos: barrios San Fernando, 7 de agosto, Río Negro y La Culebrera
- Localidad Teusaquillo: Corredor vial Avenida el Dorado Calle 26 desde carrera 50 a carrera 30 NQS.
- Localidad los Martires: barrios La Sabana, La Estanzuela, Eduardo Santos y San Bernardo.
- Localidad Antonio Nariño: barrios Policarpa y Ciudad Jardín Sur.
- Localidad Puente Aranda: barrios Pensilvania y Comuneros
- Localidad Candelaria: barrio Belén
- Localidad Rafael Uribe Uribe: barrios Diana Turbay, La picota y La Resurrección
- Localidad Ciudad Bolívar: Altos de Cazuca, El Paraíso, Arborizadora Alta, Sierra Morena 2 y Potosi

5.7.15. En caso de presentarse cualquier acto delictivo o de terrorismo en zona urbana o Regional, se debe atender las siguientes recomendaciones: mantener la calma, no arriesgar la integridad física, ni la vida de otras personas, prima la vida por encima de todo, se debe informar de inmediato a Seguridad Postal de la Regional, de ser posible a la Policía de Carreteras policía nacional, Fiscalía General, CAI, a antipiratería terrestre, a inteligencia del Ejército Nacional o autoridad competente.

5.7.16. Estar atento durante el recorrido a las informaciones sobre emboscadas o terrorismo y atender las siguientes recomendaciones: Evitar al máximo entrar al perímetro del peligro, establecer un sitio seguro para el vehículo/moto y estudiar nueva ruta a seguir, en caso de inmovilización dentro de la zona peligrosa, informar inmediatamente y en la medida de lo posible a Control Seguridad de SPN, no intentar oponer resistencia o pasar de largo, acatar las solicitudes de los delincuentes, prima la vida y la integridad física del personal, propio u tercerizado.

5.7.17. El presente procedimiento deberá ser cumplido por los distribuidores y transportistas en excelentes condiciones de presentación personal, para el caso de distribuidores y conductores propios, deberán estar utilizando las prendas de dotación asignadas, para la operación tercerizada las exigidas en el contrato suscrito. Sin detrimento de la obligatoriedad que tiene el personal de realizar su labor sin estar bajo la influencia de sustancias alucinógenas o bebidas alcohólicas, al igual que no podrán hacerse entregas en prendas de vestir que no correspondan con los lineamientos básicos de servicio al cliente. (bermudas, pantalonetas, prendas rotas o desgastadas, etc).

5.8. RESPONSABILIDAD RESPUESTAS PQR

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

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

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

- Las solicitudes de respuesta son direccionadas por el área de servicio al cliente hacia cada subproceso
- Cada subproceso deberá atender los casos y dar respuesta a SAC



DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES

CODIGO: PR-OP-DI-001

VERSIÓN: 9

ACTUALIZACIÓN: Marzo 2022

EMISIÓN: 01/Sep/2008

- Por la dinámica de la operación, en el evento que una PQR se asigne a un subproceso que no corresponda, el subproceso receptor de la PQR por parte de SAC, la transferirá al subproceso que le asista atenderla e informará a SAC para efectos de su trazabilidad.

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

5.8.4. Todas las respuestas de las solicitudes de PQR, deben remitirse por medio de los aplicativos definidos por la Entidad (SITC y/o CUN) debidamente soportadas y una vez se haya realizado el correspondiente registro en SIPOST. Suministrando así el insumo necesario para dar respuesta al cliente.

5.8.5. Cuando se trate de un requerimiento de un Ente Control o Judicial, donde definen tiempos menores para la respuesta, el proceso de Gestión de la Operación contará con el 70% del término de tiempo otorgado, para remitir respuesta de fondo a PQR y el proceso de PQR contará con el 30% del tiempo restante para la proyección y envío de la respuesta al Ente de Control.

La solicitud de información la deberá realizar el Coordinador de PQR correspondiente que recibe el requerimiento de manera formal, a través de oficio dirigido al Jefe Nacional del Subproceso o Profesional de la regional encargado del Subproceso. Es importante aclarar, que si en algún caso el responsable es otro subproceso de la operación, quien reciba la solicitud deberá realizar la transferencia inmediata al subproceso indicado, evitando así devoluciones y reprocesos que alteren el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

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

5.9. DISPOSICIÓN ADECUADA DE PRECINTOS

5.9.1. Para garantizar la destrucción de marca y el aprovechamiento de los residuos de precintos el personal de Distribución debe:

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

	DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES	CODIGO: PR-OP-DI-001
		VERSIÓN: 9
		ACTUALIZACIÓN: Marzo 2022
		EMISIÓN: 01/Sep/2008

6. CONTENIDO

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	INICIO	INICIO		
2	Validar ingreso autorizado a las instalaciones de 4-72	<p>En Bogotá, las motocicletas deben estar registradas por placa en los Listados de autorización suministrados por la Jefatura de Distribución, para ser verificados en portería sur, junto con el carné de identificación del distribuidor. En las Regionales se ejecutará de acuerdo con el protocolo establecido y la puerta de ingreso definida.</p> <p>De igual manera el personal Contratista deberá mostrar carné con foto para verificar su autorización en el listado de ingreso suministrado por la Jefatura de Transportes.</p> <p>TIPO: V</p>	Guarda de Seguridad	Listado de Autorización de ingreso Motorizados y Contratistas.
3	Ubicar la motocicleta o el vehículo en la zona indicada	<p>Ubicar el vehículo en zona de cargue y descargue.</p> <p>Ubicar la motocicleta en el parqueadero designado y dirigirse a la zona de cargue</p> <p>TIPO: H</p>	Conductor / Distribuidor	
4	Registrar la llegada de ruta en el sistema	<p>Registrar en el sistema la llegada de ruta de transporte, indicando el código de viaje. (Solo aplica para Transportes en los Centros Operativos y Centros de Distribución fuera de la regional).</p> <p>Nota: La llegada de la ruta se realiza con el mismo formato salida de ruta (Acta de Salida), que para distribución se convierte en una llegada de ruta, esta operación no se realiza para los CD que se encuentran en el mismo espacio del COR.</p> <p>En caso de encontrar alguna novedad (Definidas en el MN-OP-TT-002 Diccionario Eventos SIPOST), realizar el reporte en el sistema eligiendo de la lista desplegable la novedad identificada para continuar.</p> <p>TIPO: V</p>	Asistente Nivel 2 Rol Distribución y Entrega	Acta de Salida Diccionario de Eventos SIPOST




DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES

CODIGO: PR-OP-DI-001

VERSIÓN: 9

ACTUALIZACIÓN: Marzo 2022

EMISIÓN: 01/Sep/2008

5	 Recepcionar y validar el Despacho	<p>Realizar la recepción de despacho en el sistema teniendo en cuenta el código de manifiesto de despacho (Aplica para Transportes en los centros operativos).</p> <p>En caso de encontrar novedad el sistema le solicitará diligenciar la novedad para continuar.</p> <p>Nota: esta operación no se realiza para los CD que se encuentran en el mismo espacio del COR.</p> <p>Nota: En caso de no contar con el sistema, realizar la validación de la información de forma manual (puntear), tomando la pieza postal indicando el precinto vs manifiesto de despacho.</p> <p>TIPO: V</p>	Operador Logístico (Rol Distribución y Entrega)	Manifiesto de despacho
6	Aperturar pieza postal	<p>Realizar la apertura de la pieza postal en el sistema.</p> <p>En caso de encontrar novedad el sistema le solicitará diligenciar la novedad para continuar.</p> <p>Nota: esta operación no se realiza para los CD que se encuentran en el mismo espacio del COR.</p> <p>En caso de no contar con el sistema, realizar la validación de la información de forma manual, tomando los envíos físicos VS Planilla de Relación de envíos. (Con motivo de la política de cero papel, probablemente la planilla de relación de envíos no ingrese en la saca, por lo tanto de requerirse deberá ser solicitada al centro operativo que remite la saca).</p> <p>TIPO: V</p>	Operador Logístico (Rol Distribución y Entrega)	Planilla de relación de envíos
7	¿Los envíos corresponden al Centro de Distribución?	<p>En el CD que realiza la apertura se procede a validar si los envíos corresponden al centro de distribución y por ende a sus sectores de distribución.</p> <p>SI: Continuar con la actividad 9</p> <p>NO: Continuar con la actividad 8</p>		




DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES

CODIGO: PR-OP-DI-001

VERSIÓN: 9

ACTUALIZACIÓN: Marzo 2022

EMISIÓN: 01/Sep/2008

8	Registrar novedad operativa por mal encaminamiento y enrutar correctamente	<p>De identificarse un envío que no corresponde con el centro de distribución, se registra en el sistema un mal encaminamiento y se realiza la confección de pieza postal (Manifiesto de Despacho) para el centro de distribución correspondiente.</p> <p>TIPO: A</p> <p>Volver a la actividad 4, en el centro de distribución correspondiente.</p>	Operador Logístico (Rol Distribución y Entrega)	Manifiesto de despacho
9	¿Es Distribución Propia?	<p>Si: Continuar con la actividad 10</p> <p>No: Continuar con la actividad 11</p>		
10	Clasificar y asignar sectores	<p>Se procede a clasificar y entregar a los distribuidores titulares de los sectores de los envíos previamente clasificados para su enrutamiento.</p> <p>De encontrarse envíos sin sector de distribución, es decir con código 000, se procederá con la clasificación manual a sectores correspondientes.</p> <p>Nota: en el caso de encontrarse envíos de imposible entrega se procederá a cargar y liquidar como reversiones sin salir a terreno, diligenciando y pegando el sticker de devolución.</p> <p>TIPO: H</p>	Distribuidor	
11	 Realizar Cargue a sector	<p>El distribuidor entrega al operador logístico los envíos postales para generar el cargue a sector, según las condiciones generales descritas en el Numeral 4.1 del presente documento.</p> <p>Nota: En caso de tener correo con guía UPU sin seguimiento o con guía interna asignada, se elabora planilla de entrega (Opcional).</p> <p>El distribuidor valida que los envíos físicos coincidan con los relacionados en el cambio de custodia.</p> <p>En caso de no contar con el sistema, se realiza el cargue a sector manual (macro excel) y cuando regrese el sistema se realizarán cargues masivos.</p> <p>TIPO: H</p>	Operador Logístico (Rol Distribución y Entrega) Distribuidor	<p>Cambio de Custodia Sector Distribución SIPOST</p> <p>Planilla de Entrega SIPOST</p>



DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES

CODIGO: PR-OP-DI-001

VERSIÓN: 9

ACTUALIZACIÓN: Marzo 2022

EMISIÓN: 01/Sep/2008

12	Verificar Herramienta tecnológica	<p>El supervisor de distribución o transporte deberán validar que tanto el conductor como el distribuidor salgan con el dispositivo móvil con carga suficiente para la jornada laboral y cuenten con datos móviles.</p> <p>TIPO: V</p>	Supervisor de Distribución o Transporte	
13	Gestionar la Entrega en terreno	<p>Realizar la gestión de entrega en la dirección de destino relacionada en la guía, y diligenciar los campos requeridos según las condiciones generales descritas en los numeral 4.2, 4.3 y 4.4 del presente documento.</p> <p>TIPO: H</p>	Distribuidor /Conductor	<p>Guía SIPOST</p> <p>Sticker de devolución</p> <p>Aviso de Llegada</p> <p>Planilla de Entregas.</p>
14	 Realizar Seguimiento a distribuidores y vehículos	<p>El seguimiento se realiza mediante el uso de dispositivos móviles y GPS.</p> <p>Para distribución propia lo realizan los supervisores y/o profesional es de distribución. Para vehículos y operación tercerizada la labor la realizar la Torre de Control.</p> <p>En caso de identificar novedades se debe elaborar un reporte por escrito, al profesional de distribución o transporte para que tome las medidas correctivas requeridas.</p> <p>TIPO: H Tiempo actividad 2-14: 1 dh</p>	<p>Supervisor de Distribución o Transporte</p> <p>Profesional de Distribución o Transporte</p>	<p>Reporte de novedades</p> <p>Procedimiento de Control de Calidad</p> <p>Estadísticas de productividad</p> <p>Reporte SIPOST operaciones por distribuidor</p> <p>Salle diligenciado</p>
15	Liquidación, digitalización y remisión de pruebas de entrega	<p>Las actividades se encuentran descritas en el procedimiento PR-OP-DI-007 Liquidación, Digitalización, Despacho de Devoluciones y Pruebas de Entrega.</p> <p>Nota: en caso de encontrar novedad, continuar con procedimiento PR-OP-004 Control de servicio no Conforme.</p> <p>TIPO: H Tiempo actividad: 2 dh</p>	<p>Auxiliar Logístico</p> <p>Contratista</p>	<p>Liquidación, Digitalización, Despacho de Devoluciones y Pruebas de Entrega</p> <p>Guía para el registro de salidas no conformes de la operación</p>
16	FIN	FIN		



DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES

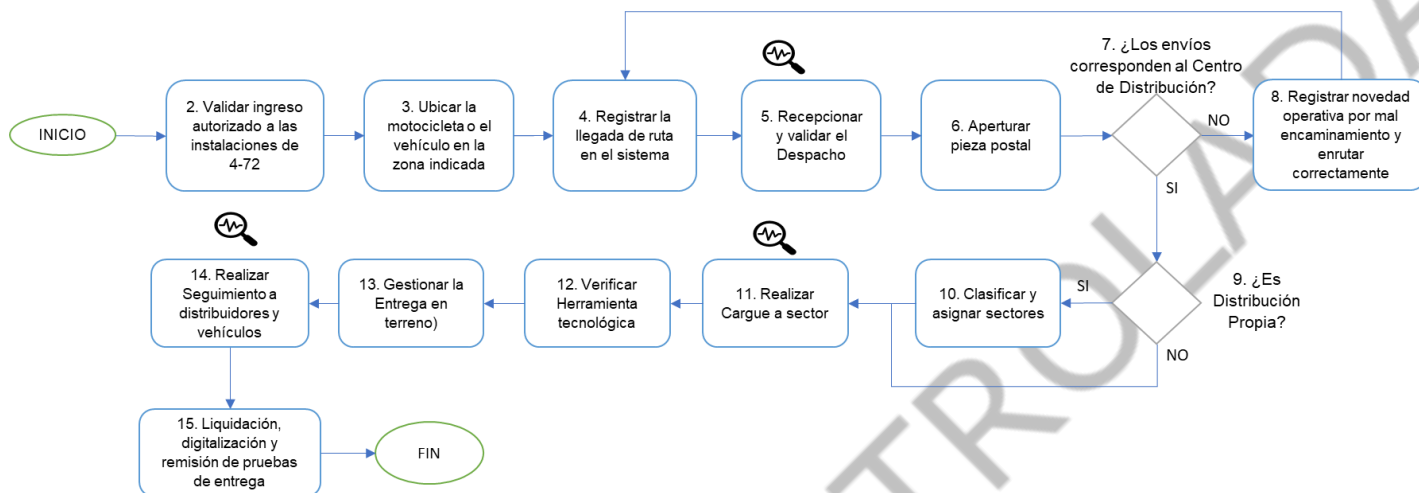
CODIGO: PR-OP-DI-001

VERSIÓN: 9

ACTUALIZACIÓN: Marzo 2022

EMISIÓN: 01/Sep/2008

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. 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	30/Sep/2011	Actividad 2	Se agrega el control de seguridad Postal.
2	30/Sep/2011	Actividad 4	Se modifica la condición con el animo de agrupar varias novedades en una sola.
2	30/Sep/2011	Actividad 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13	Se eliminan debido a la agrupación de las novedades en la actividad.
2	30/Sep/2011	Actividad 6	Se especifica que el formato debe firmarse con nombre completo y legible.
2	30/Sep/2011	Actividad 9	Se modifica la condición con el animo de agrupar varias novedades en una sola.
2	30/Sep/2011	Actividad 19 y 20	Se eliminan del procedimiento anterior estas actividades debido a la agrupación de novedades.
2	30/Sep/2011	Actividad 13	Se estipula el área de reacondicionamiento de envíos de acuerdo a los lineamientos de seguridad postal.
2	30/Sep/2011	Actividad 16	Se cambia de sitio la actividad ya que los distribuidores deben primero organizar los envíos antes de pasar a capturar.
2	30/Sep/2011	Actividad 31	Se agrega el retorno de las devoluciones al subproceso de tratamiento.
2	19/Oct/2011	CAPITULO 4.2	Se corrige proceso por subproceso.
2	19/Oct/2011	NORMATIVAS	Se corrige a NTC GP 1000: 2009
2	19/Oct/2011	RESPONSABLES	Se ajustan los nombres de los cargos de acuerdo a los manuales de funciones de los aliados estratégicos y colaboradores
3	06/Abr/2012	Objetivo	Se actualizó de acuerdo a los propósitos del subproceso.
3	06/Abr/2012	Alcance	Se alinea de acuerdo a las especificaciones requeridas por el subproceso.
3	06/Abr/2012	Definiciones y abreviaturas	Se incluyeron las siguientes definiciones: Manifiesto de Despacho Se incluyeron las abreviaturas: P, H, V, A, AG, AP, CC, CD, CM, CO, CU, DA, dh, DU, EP, LC, NS, PL, PO, PQR, PV, SE, SIPOST, UCC, UEF, UPA, UPT, UPX, USC
3	06/Abr/2012	Condiciones Generales	Se agruparon de acuerdo a los requerimientos y especificaciones del subproceso, con el objetivo de dar cumplimiento a la normatividad que administra dentro de la operación, se incluye información de los instructivos: Envíos mal encaminados o con dirección insuficiente Gestión de devoluciones y pruebas de entrega. Gestión de entrega de envíos documentos Envíos publicados en lista de correo Se incluyeron las siguientes condiciones: 4.5 Criterios para entrega o devolución de envíos 4.6 Perdida de prueba de entrega



DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES

CODIGO: PR-OP-DI-001

VERSIÓN: 9

ACTUALIZACIÓN: Marzo 2022

EMISIÓN: 01/Sep/2008

			4.7 Pérdida de envío 4.8 Reacondicionamiento 4.9 Codificación 4.10 Otras condiciones
3	06/Abr/2012	Documentos, registros referenciados	Se incluyeron los siguientes registros: Guía SIPOST, Salida de Transporte SIPOST, Control de Despacho SIPOST, Planilla de Entrega de Envíos, Planilla de Entrega SIPOST, Reporte No Conformidades del Servicio, Planilla de Relación de Envíos SIPOST, Manifiesto de Despacho SIPOST, Orden de servicio SIPOST, Cambio de Custodia Sector Distribución SIPOST, Liquidación Sectores de Distribución SIPOST, Lista de Correos Se incluyó el siguiente documento: Control de Calidad
3	06/Abr/2012	Documentación	Se elimina el instructivo Entrega de Documentos dado que incluyó como condición general en procedimiento Distribución de Envíos Postales y Control de Calidad.
3	06/Abr/2012	Documentación	Se elimina el instructivo Devoluciones de Envíos dado que el contenido se incluyó como condición general en procedimiento Distribución de Envíos Postales y Control de Calidad.
3	06/Abr/2012	Documentación	Se elimina el instructivo Retorno de Guías Cumplidas dado que el contenido se incluyó como actividades en procedimiento Distribución de Envíos Postales.
3	10/May/2012	Estructura	Se incluyeron los componentes Flujograma SIPOC, Software y Hardware utilizado, Resumen de actividades, Control y seguimiento de procedimientos de acuerdo a procedimiento Elaboración y Estructura de documentos.
4	25/Jun/2014	Descripción del procedimiento	Cambia a: <ul style="list-style-type: none">• Actividad 2, 3 cambia por ajustes a las actividades del procedimiento.• Actividad 4 Firmar el Manifiesto de Despacho, se elimina.• Actividades 6 a 14, 18 y 19 se actualizan.• Actividades 15, 16, 17 se eliminan.• Se incluyen las actividades 2, 3, 4 y 5 debido a que se requieren en el desarrollo del procedimiento.
4	25/Jun/2014	Objetivo	Cambia para alinearlos en el marco de las funciones del subproceso Distribución.
4	25/Jun/2014	Alcance	Cambia para alinearlos en el marco de las funciones del subproceso Distribución.
4	25/Jun/2014	3.1 Definiciones	Se incluye la siguiente definición: Acuse de recibo/Prueba de entrega: La constancia de que el envío fue entregado en el lugar de destino. Puede ser firmada por una persona mayor de edad que recibe el envío o con descripción del domicilio, según el caso.
4	25/Jun/2014	3.2 Abreviaturas	Se eliminan las siguientes abreviaturas: AG: Agencia, AP: Autorización de pago, CM: Correista Móvil, CO: Correista, DA: Devolución Admisión, DE: Distribución Expreso, EP: Expendio Particular, LC: Lista de Correo, NS: Oficina No Sistematizada, PL: Paquetería con Liquidación, PO: Punto Operativo, PV: Propuesta de valor, SE: Sector Especial, SIG: Sistema Integrado de Gestión, UAC: Unidad de Admisión Corporativa, UCC: Unidad de Call center, UEF: Unidad de especies y franquadoras, UPA: Unidad de Procesamiento Aduanero, UPT: Unidad de procesamiento de transporte, UPX: Centro operativo de exportación, USC: Unidad de servicio al cliente. Se incluye la abreviatura: PE: Prueba de Entrega.
4	25/Jun/2014	4. Condiciones Generales	Cambia: <ul style="list-style-type: none">• 4.1 PIEZA POSTAL Cambia a: 4.1 DOCUMENTOS OPERATIVOS: Los documentos generados por el sistema y los eventos son: Se incluye la tabla de documentos operativos y eventos en distribución.• 4.2 MANIFIESTO DE DESPACHO Cambia a: 4.2 GUÍA SIPOST:<ul style="list-style-type: none">4.2.1 En caso de gestión de entrega se debe solicitar al destinatario el diligenciamiento de los campos requeridos en la Prueba de Entrega.4.2.2 En caso que la gestión sea No entrega se debe marcar con una (x) alguno de los motivos de devolución en la guía. Se incluye la imagen instructiva de la guía.• 4.3 PLANILLA DE RELACIÓN DE ENVÍOS Cambia a: 4.3. STICKER MOTIVO DEVOLUCION: Documento utilizado en todos los envíos para devolución. Se incluye la imagen instructiva de la guía.• 4.4 VERIFICACIÓN DE NÚMERO DE ENVÍOS Cambia a: 4.4 CARGUE A SECTOR:<ul style="list-style-type: none">4.4.1 Para los envíos que no tienen seguimiento debe indicar cantidad y cobertura.4.4.2 Para los envíos con seguimiento se realiza la captura del código generando un evento en el sistema.• Se redefine el punto 4.5, para aclarar el tema de los criterios para entrega o devolución de envíos.• 4.6 PÉRDIDA DE PRUEBA DE ENTREGA Cambia a:<ul style="list-style-type: none">4.6 OTRAS CONDICIONES:<ul style="list-style-type: none">4.6.1 Para los casos en que se requiera cambio de custodia a otro subproceso



DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES

CODIGO: PR-OP-DI-001

VERSIÓN: 9

ACTUALIZACIÓN: Marzo 2022

EMISIÓN: 01/Sep/2008

			<p>interno o entidad externa, como consecuencia de alguna actividad fuera del flujo normal.</p> <p>4.6.2 En caso de contingencia por fallas en la herramienta SIPOST, se debe utilizar las herramientas con las que se cuenta como Excel o realizar la operación manualmente.</p> <p>4.6.3 En caso de contingencias o que la operación lo requiera las actividades descritas en el flujograma pueden ser apoyadas por el profesional junior.</p> <p>4.6.4. La CTP puede realizar cargue a sector en caso que la operación lo requiera.</p> <ul style="list-style-type: none">• 4.7 PÉRDIDA DE ENVÍO Cambia a: 4.7 MOTIVOS DE NO ENTREGA. Se ajusta la tabla de motivos de no entrega al procedimiento.• Por cambios en el procedimiento, se eliminan los puntos 4.8 REACONDICIONAMIENTO, 4.9 CODIFICACIÓN, 4.10 OTRAS CONDICIONES – pasa a ser el punto 4.6, 4.11 ENVÍOS FUERA DE ZONA O MAL ENCAMINADOS y 4.12 ENVÍOS PUBLICADOS EN LISTA DE CORREO.• El punto 4.13 – pasa a ser el punto 4.7 MOTIVOS DE NO ENTREGA. Se ajusta la tabla de motivos de no entrega al procedimiento.• El punto 4.14 – pasa a ser el punto 4.8 SERVICIO AL DÍA.
4	25/Jun/2014	6. Documentos y Registros Referenciados	<p>Se incluyen los formatos: Sticker de devolución y Aviso de llegada.</p> <p>Se excluyen los formatos: CP-OP-DI-001-FR-001 – Lista de correos, PR-OP-DI-006 – Control de calidad, PR-OP-TT-011-FR-001 – Planilla para la imposición de envíos, PR-OP-TT-011-FR-007 – Orden de servicio SIPOST, Orden de servicio</p> <p>Se excluye el documento Reporte no Conformidades del servicio debido a que se encuentra incluido en el procedimiento PR-OP-004 Control de Servicio no Conforme.</p> <p>Se excluye el documento liquidación de sectores distribuidor SIPOST debido a que se encuentra en el procedimiento PR-OP-DI-007 liquidación y digitalización de pruebas de entrega.</p> <p>Se excluye el documento Control de despacho SIPOST debido a que no se utiliza en este procedimiento.</p>
5	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 5 – Contenido.</p> <p>El Control y seguimiento del procedimiento es reemplazado por los puntos de control que deben incluirse dentro del numeral 5 – Contenido.</p>
5	11/Nov/2020	Objetivo y alcance	<p>Se modifica el nombre del documento pasando de Distribución de envíos postales a Distribución de objetos postales</p> <p>Objetivo: se actualizó el término Envíos postales, por Objetos postales, se incluyó el territorio nacional y la normatividad postal vigente.</p> <p>Alcance: Se complementa con todo envío cuyo proceso de entrega se realice mediante prueba de entrega física o electrónica, en domicilio, se especifican los pesos y características de servicios</p>
5	11/Nov/2020	Definiciones y abreviaturas	<p>Se incluyen las definiciones de Aviso de llegada, Sticker de Devolución, objeto postal y 5nTacto.</p> <p>Se elimina el término Envío postal.</p> <p>Se agrega la abreviatura de Lista de Correo.</p>
5	11/Nov/2020	Condiciones Generales	<p>Se actualiza el numeral 4.1 GUIA SIPOST ampliando la descripción de la gestión de No entrega y las pruebas de entrega sin contacto.</p> <p>Se amplía la descripción del numeral 4.2 CARGUE A SECTOR, indicando el proceso de cargue.</p>



DISTRIBUCIÓN DE OBJETOS POSTALES

CODIGO: PR-OP-DI-001

VERSIÓN: 9

ACTUALIZACIÓN: Marzo 2022

EMISIÓN: 01/Sep/2008

			<p>Se actualizan los CRITERIOS PARA ENTREGA O DEVOLUCIÓN DE ENVÍOS</p> <p>Se actualiza el numeral 4.4 CONDICIONES DE LA OPERACIÓN, mejorando la redacción, se incluye los CD para realizar la liquidación del 100% de los envíos cargados a sector y se menciona la resolución MINTIC 3844 de 2014 en relación con el cumplimiento de los tiempos de entrega.</p> <p>Se actualiza la tabla del numeral 4.5 MOTIVOS DE NO ENTREGA, eliminando la causal de No Contactado y Entrega prueba de entrega a remitente.</p> <p>Se agrega el numeral 4.5. Dispositivos móviles</p> <p>Se actualiza el numeral 4.7 OTRAS CONDICIONES, mejorando la redacción y cambiando las zonas con alto índice de peligrosidad de la Capital de Colombia.</p>
5	11/Nov/2020	Descripción del contenido	<p>Se eliminan las actividades de: Tomar acciones neutralizantes de invasión física ya sea de personas o material no autorizado y Asentar el hecho, debido a que actualmente no se ejecutan.</p> <p>Se actualizan las actividades en redacción, responsables y registros</p> <p>Se incluyen las actividades de: Decisión de validación si los envíos corresponden al Centro de Distribución; Registrar novedad operativa por mal encaminamiento y enrutar correctamente; Decisión de Distribución Propia, Clasificar y asignar sectores; Verificar Herramienta tecnológica y Realizar Seguimiento a distribuidores y vehículos</p>
6	10/Mar/2021	Definiciones	Se incluyó la definición de Lista de Correo y se actualizó la definición de Cambio de custodia
6	10/Mar/2021	Condiciones Generales	Se incluyeron las condiciones de la operación de la 4.6.7 a la 4.6.14, documentando el control y responsabilidad de los cambios de custodia y novedades de encontrado. También se incluyeron los numerales del 4.6.15 al 4.6.20 con las funcionalidades autorizadas para los proveedores de distribución y entrega, roles y responsabilidades.
7	Noviembre 2021	Condiciones Generales	Se agregaron los numerales 4.8 Responsabilidad Respuestas PQR y 4.9 Disposición adecuada de precintos.
8	Marzo 2022	Definiciones	Se agregaron las abreviaturas MINTIC, SPU y CRC
8	Marzo 2022	Referencia Normativa	Se agregó el numeral de Referencia Normativa
8	Marzo 2022	Condiciones Generales	Se agregó la primera condición general relacionada con la prioridad en la gestión de envíos de servicios SPU.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Nombre: Viviana Carolina Esparza Meza</p> <p>Cargo: Profesional de Soporte Operativo</p> <p>Fecha: Marzo 2022</p>	<p>Nombre: Paola Ines Arellana Muzuzu</p> <p>Cargo: Líder Gestion y Control</p> <p>Fecha: Marzo 2022</p> <p>Nombre: Josué Villada Bonilla</p> <p>Cargo: Jefe Nacional de Distribución</p> <p>Fecha: Marzo 2022</p>	<p>Nombre: Alejandro Lara Buitrago</p> <p>Cargo: Director Nacional de Gestión Logística</p> <p>Fecha: Marzo 2022</p>