

	<b>TRANSPORTE PRIMARIO DISTRIBUCIÓN</b>	<b>CODIGO: PR-OP-TR-010</b>
		<b>VERSIÓN: 4</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 25/Jun/2014</b>
		<b>EMISIÓN: 17/Mar/2010</b>

## 1. OBJETIVO

Entregar las piezas postales al destinatario para garantizar que el proceso de distribución de las piezas postales impuestas por nuestros clientes cumpla con los requisitos básicos establecidos para el encaminamiento y entrega de los mismos.

## 2. ALCANCE

Aplica para la entrega de paquetería en centro operativo, centro operativo regional y clientes corporativos a nivel nacional, inicia en la ubicación del vehículo en zona de cargue y descargue, finaliza con la entrega de pruebas de entrega a centro operativo o centro operativo regional.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

### 3.1 DEFINICIONES

**Cargue:** Entrega del correo por parte de las oficinas al vehículo.

**Entrega:** Entrega del correo en la central de tratamiento.

**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.

**Cambio de custodia:** Momento en el que el correo pasa de ser responsabilidad de una persona, proceso o sección a otra.

**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.

**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.

**Precinto:** Sello plástico de seguridad que sirve para sellar las piezas postales.

**Puntear:** Proceso de verificación de un Manifiesto de Despacho o Planilla de Relación de Envíos que garantiza la cadena de custodia.

**Saca:** Recipiente (pieza postal) de lona que sirve para agrupar varios envíos de un mismo servicio que van para un destino común, su peso máximo debe ser de treinta (30) kilos.

**Distribución:** Encaminamiento o curso dado a las valijas para que el vehículo correspondiente haga su entrega en el destinatario.

**Despacho:** Conjunto de piezas postales que van de un destino a otro en común.

**Devolución:** Es un envío que no puede ser entregado al destinatario por alguna de las causales existentes.

**Expoliación:** Apropiación de algo que pertenece a otra persona de forma violenta o injusta.

**Centro operativo:** Denominación utilizada para todo lugar donde se lleve a cabo alguna operación de tipo postal en SPN.

**Ruta certificada:** Ruta de transporte en la cual el Subproceso de tratamiento realiza el cierre con precinto del vehículo con destino a otra Regional, no se realiza cambio de custodia al personal de transporte.

## 3.2 ABREVIATURAS

**A:** Actuar

**dh:** Día hábil

**H:** Hacer

**P:** Planear

**SPN:** Servicios Postales Nacionales S.A.

**UDSP:** Unidad de Despachos.

**UPAD:** Unidad de Procesamiento Aduanero.

**UPAQ:** Unidad de Procesamiento Paquetería.

**UPCC:** Unidad de Procesamiento Correo Certificado.

**UPEX:** Unidad de Procesamiento Correo Expreso.

**UPIS:** Unidad de Procesamiento Internacional Saliente.

**GPS:** Global Positioning System (Sistema de Posicionamiento Global)

**V:** Verificar

**CO:** Centro Operativo

**COR:** Centro Operativo Regional

**PV:** Propuesta de valor.

## 4. CONDICIONES GENERALES

### 4.1 Seguridad y documentación de vehículos

4.1.1. Todo vehículo debe cumplir con los requerimientos físicos y mecánicos y contar con la documentación actualizada de acuerdo con la normatividad vigente.

4.1.2. Todo conductor debe contar con la documentación actualizada exigida por la normatividad vigente.

4.1.3. La verificación de las condiciones físico mecánicas y de documentación se registra en el formato Lista de Chequeo para Vehículos PR-OP-TR-007-FR-001.

4.1.4. La verificación Se hace diaria de manera visual antes del cargue por medio del Sello verificación visual de vehículos en los siguientes puntos: Pared delantera, lado izquierdo, lado derecho, piso, techo interior/exterior, puertas interiores/exteriores y exterior/sección inferior. Y en el formato Lista de Chequeo para Vehículos PR-OP-TR-007-FR-001 de manera mensual.

4.1.5. Cuando un vehículo y/o conductor no cumpla con las condiciones descritas en la Lista de Chequeo para Vehículos PR-OP-TR-007-FR-001, se debe informar al proveedor para que realice los correctivos y provea de otro vehículo para la operación en las condiciones exigidas o mejores.

## **4.2 Funciones y Características de los Precintos y Candados.**

4.2.1 Las funciones principales de los precintos y candados son evidenciar si el compartimiento o embalaje fue abierto o violentado, dar seguridad a la carga y cerrar el precinto o embalaje.

4.2.2 Las características generales de un dispositivo de seguridad es que debe ser suficientemente fuerte como para no romperse accidentalmente, al abrirse debe quedar destruido (en caso de precinto), debe ser difícil de imitar e individualmente identificable y el diseño debe ser tal, que se puede visualizar que está bien cerrado.

4.2.3 Para garantizar la integridad de los precintos que se adquieren y son empleados en la operación el proceso de compras es el responsable de adquirir los precintos de seguridad con proveedores confiables; dando cumplimiento a los procedimientos de control establecidos para la gestión y control de proveedores críticos.

4.2.4 Teniendo en cuenta que SPN no es una empresa de Intermediación Aduanera establecemos la exclusión del uso de sellos ISO 17712 para rutas urbanas pues se está trabajando con el sello cola de ratón los cuales son adquiridos de un proveedor certificado BASC.

## **4.3 Manipulación de las piezas postales.**

4.3.1 Las piezas postales recibidas del CO o COR deben ser verificados en cantidad y estado frente a formato Planilla de Entregas PR-OP-TR-005-FR-001, Cambio de custodia sector distribución y Manifiesto de Despacho.

4.3.2 Las piezas postales deben tener la correcta manipulación y acomodamiento dentro del vehículo durante el cargue y descargue.

4.3.3 Durante el cargue y descargue de piezas postales, solo debe intervenir el personal involucrado en el presente documento y en presencia o conocimiento de seguridad postal. (si se cuenta con esta)

## **4.4 Criterios para entrega o devolución de paquetería.**



#### 4.5 Criterios para entrega o devolución de paquetería.

4.5.1 En el evento en que no pueda ser entregado el envío por causal Cerrado 1era vez o No contactado 1era vez, se deja bajo la puerta o en el buzón, el Aviso de Llegada IN-OP-DI-001-FR-001 (completamente diligenciado) indicando que el envío debe tener un nuevo intento de entrega al día hábil siguiente en un horario diferente al de la 1era vez.

4.5.2 En el evento en que no pueda ser entregado el envío por causal Cerrado 2da vez o No contactado 2da vez, se deja bajo la puerta o en el buzón, el Aviso de Llegada IN-OP-DI-001-FR-001 (completamente diligenciado) indicando que el envío debe ser devuelto a remitente o rezagos según si la gestión se hace a destinatario o remitente respectivamente.

4.5.3 El Sticker de Devolución IN-OP-DI-003-FR-001 debe ser adherido en un lugar visible y que no afecte la información contenida en el envío para su identificación. Se debe transferir a la COR. Relacionado en una la planilla de devolución.

Servicio	Entrega			Devolución	
	Forma de entrega	Planilla de entregas	Guía Sipost	Aviso de llegada	Sticker de devolución
Envíos sin seguimiento	A persona mayor de 12 años.	NO	NO	SI	SI
Envíos con seguimiento sin guía Sipost	A persona mayor de 12 años.	SI	NO	SI	SI
Envíos con seguimiento con guía Sipost	A persona mayor de 12 años.	NO	SI	SI	SI

#### 4.6 Paquetería de origen internacional sujeta a pago de impuestos aduaneros.

Requisito	Tipo de persona	
	Persona Natural	Persona Jurídica
Carta de aviso de pago de impuestos	X	X
Carta de liquidación	X	X
Copia Consignación o copia de la transacción realizada por Internet	X	X
Certificado de Cámara de Comercio no mayor a 30 días		X
Fotocopia del documento de identidad	X	X
Verificación visual del documento de identidad	X	X
Autorización del destinatario (para reclamar el envío)	X	
Autorización del representante legal (para reclamar el envío)		X
Verificar concordancia de documento de identidad	X	X
Verificar que el Número de cuenta y valor son iguales, de acuerdo con las fechas de plazo tanto en la carta de aviso como en la consignación (con sello de la Entidad financiera o en la copia de la transacción realizada por internet.	X	X
Verificar información en liquidación: Nombre completo, número de identificación y firma del destinatario, fecha de liquidación	X	X

#### 4.7 Cambio de custodia.

4.7.1 El Número de identificación, dirección de destinatario y peso físico debe coincidir con la información relacionada en el formato Planilla de Entregas PR-OP-TR-005-FR-001 y Cambio de custodia sector distribución o en la Guía SIPOST.

4.7.2 Identificar si los envíos recibidos presentaron algún cambio, como: reacondicionado (ERF), buen estado (BE) y/o cambio de Guías por imperfecto. Se registra en el formato Planilla de Entregas PR-OP-TR-005-FR-001 o en la Guía SIPOST según sea el caso, sin enmendaduras, con nombre y fecha.

#### 4.8 Planeación del procedimiento

4.8.1 La planeación del procedimiento Transporte Primario Distribución debe estar alineada con la planeación estratégica.

4.8.2 La Jefatura Nacional de Transporte, debe establecer la frecuencia de la presentación de informes del subproceso Transporte.

4.8.3 La Jefatura Nacional de Transporte es responsable de la supervisión integral del procedimiento.

4.8.4 Es responsabilidad del líder de la Jefatura Nacional de Transporte elaborar, analizar y realizar los cambios en los indicadores bajo su responsabilidad.

#### **4.9 Otras condiciones**

4.9.1 En caso de contingencia por fallas en la herramienta SIPOST, se deben utilizar las herramientas con las que se cuenta como Excel, entre otros o realizar la operación manualmente.

4.9.2 Todo acceso físico de los funcionarios debe ser autorizado y restringido.

4.9.3 Debe haber control documentado de entrada y salida de vehículos transportistas.

4.9.4 El perímetro de las instalaciones de 4-72 debe estar cercado completamente, en especial el área de parqueo de los camiones, y deben ser inspeccionadas regularmente para verificar su integridad e identificar daños.

4.9.5 Se prohíbe que los vehículos de pasajeros privados se estacionen cerca de las áreas de estacionamiento y almacenaje de los camiones.

4.9.6 Debe estar iluminado adecuadamente dentro y fuera de las instalaciones en especial en la zona de carga y almacenaje de los camiones.

4.9.7 Debe haber sistemas de alarma y videocámaras de vigilancia en el área de carga y almacenaje de los camiones.

4.9.8 Debe hacerse una capacitación en seguridad y concientización de amenazas para mantener la integridad de los camiones.

4.9.9 Reconocer las zonas con alto índice de peligrosidad de la Capital de Colombia como son en el norte Verbenal, Prado-Batán, Barrancas, Rincón (Suba) y Chicó-Lago, por el sur, los sectores de Diana Turbay, Lucero-Meissen y San Francisco-Juan Pablo Segundo presentan una compleja situación de hurtos, homicidios y lesiones personales, en la zona occidental de la ciudad los más vulnerables al delito son Britalia-Portal de las Américas, Bosa, Fontibon-Versalles y Plaza de las Américas, por el oriente y el centro de la capital en la Avenida Calle 19, Las Cruces, La Favorita-Voto Nacional, Restrepo y Puente Aranda.

4.9.10 Las siguientes son las rutas que presenta mayor índice de delitos al transporte de carga en Colombia: vía Bogotá a Buenaventura, Bogotá a Medellín, Bogotá a Cúcuta, Bogotá a la Costa y Cali a Medellín.

4.9.11 En caso de presentarse cualquier acto delictivo o de terrorismo en zona urbana o nacional, se debe atender las siguientes recomendaciones: mantener la calma, no arriesgar la integridad física, ni la vida de otras personas, informar en lo posible a la Policía de Carreteras, a antipiratería terrestre, a inteligencia del Ejército Nacional y a Control Seguridad de SPN.

4.9.12 Estar atento durante el recorrido urbano o nacional a las informaciones sobre emboscadas o terrorismo y atender las siguientes recomendaciones: Evitar al máximo entrar al perímetro del peligro, establecer un sitio seguro para el vehículo y estudiar nueva ruta a seguir, en caso de inmovilización dentro de la zona peligrosa, 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.

## **5. REFERENCIA NORMATIVA**

[NTC GP 1000 Norma Técnica De Calidad en La Gestión Pública.](#)

[NTC ISO 9000 Norma Técnica Colombiana de Sistemas de Gestión de la Calidad.](#)

[Ley 30 de 1986](#)

[Ley 1369 de 2009](#)

[Resolución 3038 de 2011](#)

[Resolución 3095 de 2011](#)

[Manual de encomiendas postales actualización 6](#)

[Manual de envíos de correspondencia](#)




Norma BASIC Versión 04-2012

## 6. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS

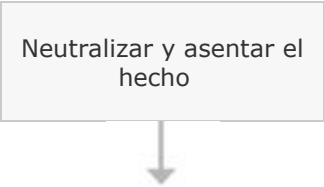

CÓDIGO	TÍTULO
PR-GC-VT-002-FR-003	<a href="#">Guía SIPOST</a>
PR-OP-DI-001-FR-002	<a href="#">Cambio de Custodia Sector Distribución SIPOST</a>
IN-OP-DI-001-FR-001	<a href="#">Aviso de Llegada</a>
PR-OP-TR-007-FR-001	<a href="#">Lista de Chequeo para Vehículos</a>
IN-OP-DI-003-FR-001	<a href="#">Sticker de Devolución</a>
PR-OP-TR-005-FR-001	<a href="#">Planilla de Entregas.</a>
CP-OP-001-FR-006	<a href="#">Manifiesto de despacho</a>
PR-OP-004	<a href="#">Control de Servicio No Conforme</a>
N/A	Informe SALLET
N/A	Informe de Seguimiento de Ruta




## 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO




No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	INICIO	INICIO		




2.	<p>Ingreso autorizado de los camiones y personal transportista a las instalaciones de 4-72</p> 	<p>Los camiones del contratista de transporte deben estar registrados por placa y ser verificados en portería para su ingreso al igual que el personal transportista el cual debe mostrar carnet con foto.</p> <p>TIPO: V</p>	Operador Seguridad	
3.	<p>Ubicar el vehículo en zona de cargue y descargue</p> 	<p>Ubicar el vehículo en zona de cargue y descargue, teniendo en cuenta las prioridades de salida del correo (correo express y corra)</p> <p>Para ubicar el vehículo en zona de cargue y descargue, se debe tener en cuenta la condición general 4.1</p> <p>Los vehículos utilizados para el transporte de las piezas postales son los registrados de acuerdo a la condición general 4.5</p> <p>TIPO: H</p>	<p>Conductor vehículo</p> <p>Auxiliar operativo tipo B (rol vehículo)</p>	
4.	<p>Inspección de vehículo</p> 	<p>De manera visual detectar o disuadir que materiales no declarados y personal no autorizado ganen acceso al vehículo, incluso ocultos en los remolques.</p> <p>TIPO: V</p>	<p>Auxiliar Logístico</p> <p>Operador seguridad</p>	




5.	<p>¿Tomar acciones neutralizantes de invasión física ya sea de personas o material no autorizado?</p>	<p>¿Tomar acciones neutralizantes de invasión física ya sea de personas o material no autorizado?</p> <p>SI: Continuar con actividad 6 NO: Continuar con actividad 7.</p>		
6.	<p>Neutralizar y asentar el hecho</p> 	<p>Al detectar una invasión no autorizada se debe dar captura del elemento, neutralizarlo e informarlo a las autoridades respectivas.</p> <p>Colocar la denuncia ante los entes pertinentes judiciales</p> <p>TIPO: A</p>	Operador Seguridad	
7.	<p>Recibir documentación y piezas postales</p> 	<p>Recibir y verificar las piezas postales de acuerdo a los formatos Planilla de entregas, Cambio de custodia sector distribución y Guía SIPOST (si aplica de acuerdo a servicio) que serán movilizadas a otras Regionales. Los piezas postales o piezas postales deben ser verificados de acuerdo a la condición general 4.3 y 4.6 En caso de encontrar novedad, continua en: PR-OP-004 Control de servicio no conforme. TIPO: V</p>	Conductor de vehículo Auxiliar operativo tipo B (Rol vehículo)	<p><a href="#">Cambio de Custodia Sector Distribución SIPOST Guía SIPOST Planilla de Entrega SIPOST</a></p>

8.	<div data-bbox="288 602 612 723" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Inspección visual del vehículo </div> <div data-bbox="427 723 464 790" style="text-align: center;">  </div>	<p>La verificación Se hace diaria de manera visual antes del cargue en los siguientes puntos: Pared delantera, lado izquierdo, lado derecho, piso, techo interior/exterior, puertas interiores/exteriores Y exterior/sección inferior. Y en el formato Lista de Chequeo para Vehículos PR-OP-TR-007-FR-001 de manera mensual.</p> <p>Reportar posibles anomalías en los vehículos y evitar que estos sean despachados para el transporte de carga.</p> <p>TIPO: V</p>	Supervisor de Transporte/ Conductor vehículo	<a href="#">Lista de Chequeo para Vehículos</a>
9.	<div data-bbox="288 1312 612 1433" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Cargar piezas postales en vehículo </div> <div data-bbox="427 1433 464 1500" style="text-align: center;">  </div>	<p>Cargar las piezas postales en el vehículo de acuerdo a las paradas y especificaciones de tamaño y peso de cada envío o pieza postal. Cuando son rutas certificadas, esta actividad la realiza el CO o COR</p> <p>TIPO: H</p>	Conductor de vehículo  Auxiliar operativo tipo B (Rol vehículo)	
10.	<div data-bbox="288 1749 612 1870" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Revisar y firmar cambio de custodia </div> <div data-bbox="427 1870 464 1937" style="text-align: center;">  </div>	<p>Revisar y firmar formato manifiesto de despacho y Cambio de custodia sector distribución en el campo Datos de quien recibe: Nombre y/o sello, fecha y hora de recepción de piezas postales.</p>	Conductor de vehículo  Auxiliar operativo tipo B (Rol vehículo)	<a href="#">Cambio de Custodia Sector Distribución SIPOST Manifiesto de despacho</a>

		TIPO: V		
11.	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; text-align: center;">Solicitud de seguridad para zona insegura</div> 	<p>Si se determina que la zona y/o ruta es insegura o de alto riesgo se debe solicitar refuerzo de escolta al área de seguridad o en su defecto a la Policía Nacional por medio de llamada telefónica y se deja constancia de esta solicitud en nota al pie en el documento de Manifiesto de Despacho.</p> <p>TIPO: A</p>	Supervisor de Transportes	
12.	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; text-align: center;">Salida del vehículo</div> 	<p>Sale el vehículo por la portería y verifican los encargados de la seguridad la placa del vehículo e identificación del conductor para darle salida de la planta.</p> <p>TIPO: V</p>	Personal de Seguridad	
13.	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; text-align: center;">Realizar desplazamiento a zona y ubicar punto de entrega</div> 	<p>Realizar desplazamiento a zona y ubicar punto de entrega registrado en el formato Planilla de entregas. Solicitar documentación a destinatario, de acuerdo a las condiciones generales 4.4 y 4.5</p> <p>TIPO: H</p>	<p>Conductor de vehículo</p> <p>Operador Logístico tipo B (Rol vehículo)</p>	<p><a href="#">Planilla de Entrega SIPOST</a></p>

14.	<p>Entregar piezas postales a destinatario</p> 	<p>Recibir la documentación y entregar la pieza postal al destinatario, de acuerdo a las condiciones generales 4.4 y 4.5 Solicitar firma, de recibido en la guía y en el formato Planilla de entregas al destinatario con el nombre, fecha, sello, y hora. Continuar con el circuito de entrega de las piezas postales.</p> <p>TIPO: H</p>	<p>Conductor de vehículo auxiliar Operativo tipo B (Rol vehículo)</p>	<p><a href="#">Guía SIPOST Planilla de Entregas.</a></p>
15.	<p>Retornar a Centro Operativo</p> 	<p>Realizar desplazamiento al Centro Operativo. Ubicar vehículo en la zona de cargue y descargue.</p> <p>TIPO: H</p>	<p>Conductor de vehículo Auxiliar Operativo tipo B (Rol vehículo)</p>	
16.	<p>Monitoreo en ruta</p> 	<p>Para monitorear las rutas urbanas por GPS y/o llamada telefónica se debe verificar la ubicación del 50% de los vehículos por estos medios 3 veces al día y las rutas nacionales en su totalidad 2 veces al día, generando un informe de seguimiento de ruta. El informe debe ser diligenciado en su totalidad por el turno del momento o por el turno siguiente dejando una recomendación de completar el informe por parte del turno saliente al entrante.</p>	<p>Inspector de Transporte/ Supervisor</p>	<p>Informe de seguimiento de ruta Correo electrónico</p>

		<p>Las observaciones durante el recorrido se les hacen saber al gestor por medio de un correo electrónico para correctivos.</p> <p>TIPO: V</p>		
17.	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>Entregar planilla de entrega y piezas postales devueltas</p> </div> 	<p>Entregar al auxiliar logístico del CO o COR el formato Planilla de entregas completamente diligenciada.</p> <p>Entregar al Operador Logístico del CO o COR las piezas postales devueltas en el mismo estado en el cual fueron recibidas. Estas se deben diligenciar en el formato planilla de devoluciones.</p> <p>Se realiza liquidación en SIPOST de paquetería entregado y en devolución.</p> <p>Entregar copia de formato Planilla de entregas completamente diligenciada al supervisor técnico administrativo (rol transporte) para archivo</p> <p>Se registra en el informe salle terrestre nacional y urbano la hora de llegada y salida de la ruta y sus labores (Servicios) realizados durante el día</p> <p>TIPO: H</p> <p>Tiempo actividad 2-18: 1 dh</p>	<p>Conductor de vehículo</p> <p>Auxiliar operativo tipo B (Rol vehículo)</p>	<p><a href="#">Cambio de Custodia Sector Distribución SIPOST</a></p> <p><a href="#">Planilla de Entrega SIPOST</a></p> <p><a href="#">Sticker de Devolución</a></p> <p>Informe SALLET</p>
18.		<b>FIN</b>		

	FIN			
--	-----	--	--	--

## 8. DIAGRAMA DE FLUJO BAJO LA METODOLOGÍA SIPOC

[SIPOC Transporte Primario Distribución](#)

## 9. SOFTWARE Y HARDWARE

SilPOST - Equipo de cómputo – Lectores de código de barras-Excel

## 10. RESUMEN DE ACTIVIDADES

NUMERO DE ACTIVIDADES Y TIEMPOS				
	Planear (P)	Hacer (H)	Verificar (V)	Actuar (A)
Tipo de Actividad		6	7	2
Tiempo (Días)	Los tiempos están sujetos a la promesa de venta dada por el comercial al cliente y también a la matriz de destino.			

## 11. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

QUE SE CONTROLA	DÓNDE Y CÓMO SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACCIÓN A TOMAR (SI NO CUMPLE CRITERIO DE ACEPTACIÓN)	REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DEL CONTROL
Piezas postales	Verificar de forma visual que la recepción, descargue, manipulación y entrega de las piezas postales se realiza de acuerdo a condiciones de seguridad mínimas (peso Precinto).	Todas las piezas postales cerradas marcadas con marbete y precinto.	Realizar la novedad de acuerdo a procedimiento control de servicio no conforme. Realizar el ajuste de la novedad encontrada buscando que el flujo normal del envío continúe.	Reporte no conformidades del servicio.	Supervisor (Rol transporte terrestre).
Vehículos y conductores	Verificar la documentación de vehículos y conductores antes de autorizar el cargue de los envíos o piezas postales.	Todos los documentos deben estar acorde a la normatividad vigente.	Enviar informe vía correo electrónico a Counter de transportadora informando los aspectos que se deben corregir. Solicitar el cambio o la reposición del vehículo.	Lista de Chuequeo para vehículos. Informe a Transportadora	Profesional Junior de gestión logística (Rol transporte y movilización alcance regional)/supervisor (Rol transporte terrestre)
Firmas	Al registrar cargue y el cambio de custodia a distribuidor, verificar visualmente dentro del registro las firmas.	Las firmas de las personas deben ser legibles.	Si existen inconsistencias o la falta de firma se debe buscar la firma para una adecuada identificación.	Planilla de entrega	Auxiliar operativo tipo B (Rol Corra) Supervisor (Rol Transporte Terrestre).
Fecha	Al registrar cargue y el cambio de custodia a distribuidor, verificar dentro del registro las fechas.	La fecha de cambio de custodia debe corresponder al día.	Si no corresponde cambiar la planilla de entrega y ajustarla según la guía.	Planilla de entregas.	Auxiliar operativo tipo B (Rol Corra) Supervisor (Rol Transporte Terrestre).
Estado físico de los precintos	En el punto de partida y en el punto de destino	Los precintos no deben presentar averías ni faltantes de los mismos en las sacas	Reportar por correo electrónico al punto de partida y verificar contenido	Documento de verificación de contenido y correo electrónico	Profesional de transporte y seguridad

## 8. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CRITERIO(S)	CAMBIO
1	30/Mar/2012	Objetivo	Se actualizó de acuerdo a los propósitos del área, obteniendo una finalidad y enfoque estratégico para el cumplimiento de la política, compromiso, y gestión del servicio.

1	30/Mar/2012	Alcance	Se alinea de acuerdo a las especificaciones requeridas por el área, logrando y fortaleciendo la planeación, reestructuración de límites para la base de futuras decisiones a tomar.
1	30/Mar/2012	Definiciones	Se adicionaron las siguientes definiciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explotación</li> <li>• Centro Operativo</li> </ul>
1	30/Mar/2012	Abreviaturas	Se adicionaron las siguientes abreviaturas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A: Actuar</li> <li>• dh: Día Hábil</li> <li>• H: Hacer</li> <li>• P: Planear</li> <li>• V: Verificar</li> <li>• GPS: Global Positioning System (Sistema de Posicionamiento Global)</li> </ul>
1	30/Mar/2012	Condiciones generales	Se Agrupo de acuerdo a los requerimientos y especificaciones de proceso, con el objetivo de dar cumplimiento a la normatividad que administra dentro de la operación. Se incluyeron las siguientes condiciones: <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Seguridad y documentación de vehículos.</li> <li>4.2 Manipulación de las piezas postales.</li> <li>4.3 Criterios para entrega o devolución de paquetería.</li> <li>4.4 Paquetería de origen internacional sujeta a pago de impuestos aduaneros.</li> <li>4.5 Cambio de custodia.</li> <li>4.6. Planeación del procedimiento.</li> <li>4.7 Otras condiciones.</li> </ol>
1	30/Mar/2012	Referencia Normativa	Se describió la referencia normativa, de acuerdo a las especificaciones de cada una de estas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• NTC GP 1000 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</li> <li>• NTC ISO 9001 Norma Técnica Colombiana de Sistemas De Gestión De La Calidad.</li> <li>• Ley 1369 del 30 diciembre de 2009</li> <li>• Resolución 3038 de 2011</li> <li>• Resolución 3095 de 2011</li> </ul>
1	30/Mar/2012	Documentos, registros referenciados	Se incluyeron los siguientes registros, donde dan cumplimiento a cada una de las especificaciones de la operación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• PR-OP-TT-003 Apertura, clasificación y despacho de paquetería</li> <li>• PR-OP-TT-002 Apertura, clasificación y despacho de documentos y paquetería sin seguimiento</li> <li>• PR-OP-006-FR-001 Cambio de custodia sector distribución.</li> <li>• PR-OP-003-FR-001 Guía SIPOST.</li> <li>• PR-OP-TT-009 Tratamiento de paquetería internacional.</li> <li>• PR-OP-TT-007 Devoluciones y guías cumplidas.</li> <li>• PR-IS-005 Archivos de Gestión.</li> </ul>
1	30/Mar/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 del procedimiento
2	15/Oct/2013	2. ALCANCE	Cambia para alinearlo con las actividades que desarrolla el procedimiento.
2	15/Oct/2013	3.2 ABREVIATURAS	Se modifica la abreviatura PO: Punto Operativo, por CO: Centro Operativo.
2	15/Oct/2013	5. REFERENCIA NORMATIVA	Se agregan: Manual de encomiendas postales actualización 6, Manual de envíos de correspondencia y Ley 30 de 1986.
2	15/Oct/2013	7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	Cambia:  Actividad 9: Cambia para alinearla con las actividades que desarrolla el procedimiento.
3	19/May/2014	Objetivo	Se actualizó de acuerdo a los propósitos del área.
3	19/May/2014	Alcance	Se complementó el alcance con la descripción general de las actividades que se asocian a todas las operaciones que requieran el empleo y control de sellos.
3	19/May/2014	Definiciones	Se adicionó la definición: Precinto
3	19/May/2014	Condiciones Generales	Se adicionó de acuerdo a los requerimientos y especificaciones de proceso, con el objetivo de dar cumplimiento a la normatividad de seguridad BASC dentro de la operación. Se incluyeron las siguientes condiciones: 4.2 Funciones y Características de los Precintos y Candados.
3	19/May/2014	Descripción del procedimiento	Se incluyen las actividades 2, 4, 5, 6, 8, 11 y 12 debido a que se requieren en el desarrollo del procedimiento.
<b>Observaciones:</b>			

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Germán Steven Bernal Rujana <b>Cargo:</b> Profesional Gestión Logística (Transporte y Movi) <b>Fecha:</b> 20/May/2014	<b>Nombre:</b> Luz Mery Quiroz Sánchez <b>Cargo:</b> Profesional de Planeación (Coordinador de Calidad) <b>Fecha:</b> 05/Jun/2014  <b>Nombre:</b> Jaime Oswaldo Neira Latorre <b>Cargo:</b> Jefe Nacional de Transporte <b>Fecha:</b> 12/Jun/2014	<b>Nombre:</b> Henry Frederik Acuña Arias <b>Cargo:</b> Director Nacional de Gestión Logística <b>Fecha:</b> 25/Jun/2014