

	<b>CONTROL DE CALIDAD</b>	<b>CODIGO: PR-OP-007</b>
		<b>VERSIÓN: 7</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN:</b> <b>17/Ene/2018</b>
		<b>EMISIÓN: 15/Dic/2008</b>

## 1. OBJETIVO

Verificar que se cumplan las condiciones del ciclo de la operación a lo largo de la cadena de suministro, en el desarrollo de los subprocesos de tratamiento, distribución, transporte y logística internacional de acuerdo con las condiciones ofrecidas en el portafolio de servicio.

## 2. ALCANCE

Aplica para las actividades de procesamiento de los envíos y/o piezas postales en los Centros Operativos Regionales durante el desarrollo de la admisión, clasificación, despacho, transporte, logística internacional y distribución, en este último evidenciando si el motivo de la devolución es procedente o improcedente y con el retorno de la prueba de entrega o envío en devolución. Con estos determinar las acciones de mejora para cada subproceso.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

### 3.1 DEFINICIONES

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

**Código operativo:** Combinación de 7 caracteres asignado por el sistema de información postal, que permite validar que una pieza postal no sea encaminada hacia un destino que no corresponde (permite la identificación del destino, su encaminamiento y el sector de distribución).

**Expendio SPU:** Punto de atención del Operador Postal Oficial ubicado en cualquier municipio o centro poblado del país, por medio del cual se garantiza la prestación de la oferta básica de los servicios de correo que hacen parte del Servicio Postal Universal.

**Centro de Distribución:** Centro operativo de SPN en donde sólo se realizan actividades de distribución.

**Central de Tratamiento :** Centro operativo de SPN que agrupa las unidades de procesamiento, almacenamiento de paquetería internacional, admisión corporativa, centro operativo de exportación, unidades de recibo, despacho y de rezagos, recibe los envíos de los puntos de venta y de otras centrales de tratamiento para su respectivo procesamiento, encaminamiento y despacho.

**Expendios Corporativos:** Establecimiento autorizado por Servicios Postales Nacionales S.A para la comercialización y admisión de los productos definidos en cada contrato o acuerdo.

**Unidad de Admisión Corporativa:** Centro operativo de SPN que realiza actividades de admisión de crédito y franquicia, se encuentra ubicado dentro de una central de tratamiento.

**Unidad de Procesamiento Aduanero:** Centro operativo de SPN, en donde se reciben todos los envíos que entran al país y que requieren pago de impuestos, ubicado dentro de una central de tratamiento.

**Envío Postal:** Sobre, paquete o caja que es admitido con el fin de entregárselo a un destinatario o remitente.

**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.

**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.

**Insacular:** Ingresar envíos dentro de una saca o elemento de traslado.

**Código de Barras:** Código basado en la representación mediante un conjunto de líneas paralelas verticales de distinto grosor y espaciado que en su conjunto contienen una determinada información.

**Rezagar:** Proceso que se lleva a cabo cuando un envío no puede ser entregado ni a su destinatario ni a su remitente.

**Apartado postal:** Es un servicio especial que le permite tener acceso a su correspondencia, de forma rápida y segura, gozando de la confidencialidad a la hora de consultarla.

**Imposición:** Colocar un envío.

**Procedente:** Actividad realizada dentro de cualquier subproceso, conforme a los procedimientos establecidos para el mismo.

**Improcedente:** Actividad realizada dentro de cualquier subproceso que no cumple con los procedimientos establecidos para el mismo.

### 3.2 ABREVIATURAS

**A:** Actuar

**AG:** Agencia

**CC:** Control de Calidad

**CD:** Centro de Distribución

**CTP:** Central de Tratamiento Postal.

**CU:** Cambio de Custodia

**DA:** Devolución Admisión

**DE:** Distribución Expreso

**DH:** Día hábil

**DU:** Distribución Urbana

**H:** Hacer

**LC:** Lista de Correo

**NS:** Oficina No Sistematizada

**P:** Planear

**PL:** Paquetería con Liquidación

**CO:** Centro Operativo

**SE:** Sector Especial

**SIG:** Sistema Integrado de Gestión

**SIPOST:** Sistema de Información Postal

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

**UPAD:** Unidad de Procesamiento Aduanero.

**V:** Verificar

**UCA:** Unidad de Control Calidad

## **4. CONDICIONES GENERALES**

### **4.1 Verificación**

4.1.1 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).

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

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

4.1.4 Verificar aleatoriamente el correcto diligenciamiento de la documentación en todas las actividades de los subprocesos.

4.1.5 Realizar el seguimiento de las novedades encontradas revisando la solución de las mismas mediante trazabilidad en el aplicativo SIPOST. Notificar en el informe si se gestionó la novedad o si se encuentra con la misma trazabilidad, para que los profesionales de los

subprocesos tomen los correctivos pertinentes.

4.1.6 Los registros encontrados se registran inicialmente de forma manual y posteriormente son ingresados al formato control de calidad.

4.1.7 El plan de calidad debe estar alineado con los procedimientos de cada subproceso.

## **4.2 Solicitud Control de Calidad gestión en terreno.**

Control de calidad gestión de terreno es el servicio agregado que se brinda al subproceso de distribución, clientes corporativos y naturales con el fin de verificar la correcta gestión de entregas y devoluciones de envíos.

### **4.2.1 PQR instaurados por servicio al cliente**

Para presentar solicitudes a control de calidad debe ser por los aplicativos CUN-SITC a cada regional de la misma forma se realizara la entrega de la respuesta por el medio utilizado. Radicada la solicitud a control de calidad se contara con seis (6) días hábiles para realizar la investigación y posterior contestación

4.2.2 No se realizara controles de Calidad en zonas diferentes a los siguientes puntos y centros operativos:

Regional Eje Cafetero: Manizales, Armenia y Pereira.

Regional Occidente: La Flora Cali y Pasto.

Regional Noroccidente: Medellín

Regional Oriente: Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar.

Regional Norte: Cartagena y Barranquilla.

Regional Sur: Ibagué, Neiva y Florencia.

Regional Centro B: Tunja, Villavicencio y Cundinamarca.

Regional Centro A: Bogota.

Aplican para Cundinamarca (Centro B):

Villa Pinzón, Choconta, Sesquile, Suesca, Tocancipa, Sopo, Cajica, Chia, Tabio, Tenjo, Zipaquirá, Fusagasugá, El Colegio, La Mesa, Silvania, Sibate, La Calera, Guazca, Caqueza, Chipaque, Facatativa, Madrid, Funza, Mosquera, El Rosal, Puente Piedra, La Vega, Villeta, Cota, Siberia, Gachancipa, Choaquí, Fomeque, Ubaque.

4.2.3. Control de calidad a devoluciones y/o pruebas de entrega realizara la verificación a devoluciones de Clientes corporativos dependiendo la regional, centros operativos y personal disponible acorde a los acuerdos en cantidad y tiempos para verificación de los mismos:

|

- 1 a 50 se realizara al 100 %
- 51 a 100 se realizara el 60%
- 101 a 150 se realizara el 50%
- 151 a 500 se realizara el 20%
- 500 a 1000 se realizara el 10%
- 1001 se toma una cantidad máxima de 500.

4.2.4 Para las solicitudes de verificación de persona natural, se harán en su totalidad.

### **4.3 Control de Calidad para servicio Masivos.**

Para las solicitudes de verificación de devoluciones y pruebas de entrega para el área de Masivos, se utilizará los siguientes parámetros:

Para este procedimiento, la verificación aplica únicamente en las ciudades en donde 4-72 cuente con la unidad de control de calidad.

Ver el numeral 4.2.3 del procedimiento.

4.3.1 Control de calidad a devoluciones y/o pruebas de entrega realizara la verificación a devoluciones de Clientes corporativos dependiendo la regional, centros operativos y personal disponible acorde a los acuerdos en cantidad y tiempos para verificación de los mismos:

De 1 a 1000 se verifica como máximo, el 10%.

De 1001 a 5000 se verifica como máximo, el 5%

De 5001 en adelante se toma una cantidad máxima de 500.

Para las solicitudes de auditoria a devoluciones y entregas de envíos se realizara un acta de visita a solicitud del cliente.

4.3.2 Las verificaciones de correos de Masivos cuyo servicio sea masivo estándar, y la entrega resulte ser exitosa se realizara mediante nombre de recibido, persona mayor de edad, número de documento y teléfono. Esto con el fin de sustentar la gestión ante cualquier eventualidad y/o reclamo.

4.3.3 Solicitud de Informes.

Ante las solicitudes de informes por parte del área de masivos o entidades por medio del personal de servicio al cliente, acorde a los porcentajes y cantidades detalladas en el procedimiento se requiere de (10) días hábiles para hacer entrega del informe final analizando las entregas y devoluciones.

### **4.4 Control de Calidad para Distribución.**

Para las solicitudes de verificación de devoluciones y pruebas de entrega para el subproceso de distribución, se tendrán los siguientes parámetros:

Para este procedimiento, la verificación aplica únicamente en las ciudades en donde 4-72 cuente con la unidad de control de calidad.

Ver el numeral 4.2.3 del procedimiento.

Se realizara un muestreo mensual en donde se verificará la gestión de los distribuidores, evaluando la gestión procedente o improcedente de las devoluciones generadas por el subproceso con el fin de analizar con los profesionales de distribución los resultados obtenidos y tomar las acciones correctivas con el personal que genera los improcedentes.

4.4.1 Se realizará el control de calidad a las devoluciones y pruebas de entrega con las siguientes causales de devolución:

- (DE) Desconocido
- (RE) Rehusado

- (NS) No reside
- (N) No contactado
- (NE) No existe
- (DR) Dirección errada.

Se le dará prelación a las dos últimas causales (NE y DR) teniendo en cuenta que las solicitudes de verificación son más frecuentes.

Nota: las causales de devolución (NR) No Reclamado y (AP) Apartado clausurado no se contemplaran, ya que son envíos que no se gestionan en terreno.

4.4.2 Los supervisores de cada regional deben realizar una muestra mínima de 35 devoluciones y/o pruebas de entrega diarias en los cuales se contemplan solicitudes de servicio al cliente, Masivos y distribución.

4.4.3 Solo se realizara un acta de visita para las solicitudes de auditoria a devoluciones y entregas de envíos a solicitud del cliente.

4.4.4 Se capacitara al personal de distribución que genere improcedentes, los cuales deberán firmar la planilla de improcedentes con el fin de hacer seguimiento al personal y disminuir las novedades.

Si el distribuidor confunde los motivos de devolución se le hará una retroalimentación; si es reiterativo este error se le notificara al Profesional de distribución para que tome las medidas pertinentes.

#### 4.5 Planeación del Procedimiento.

4.5.1 La planeación del procedimiento de Control de Calidad, debe estar alineada con la planeación estratégica vigente para el proceso de Gestión de la Operación y debe ser coherente con los parámetros que la rigen.

4.5.2 El Director Nacional de Gestión Logística debe establecer la frecuencia de la presentación de informes para el procedimiento Control de Calidad.

4.5.3 El Director Nacional de Gestión Logística es el responsable de la supervisión integral de este procedimiento.

4.5.4 El Profesional del área es el responsable de la generación de la información estadística mensualmente.

### 5. REFERENCIA NORMATIVA

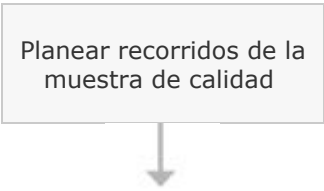
[Manual de encomiendas postales UPU](#)

### 6. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS

CÓDIGO	TÍTULO
CP-OP-001-FR-006	<a href="#">Manifiesto de despacho</a>

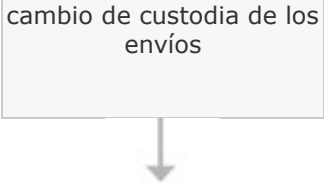
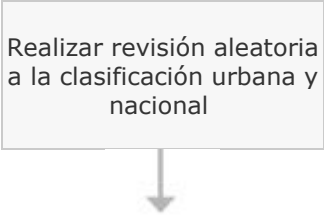
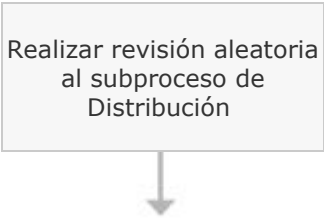
PR-OP-DI-001-FR-002	<a href="#">Cambio de Custodia Sector Distribución SIPOST</a>
PR-GC-VT-002-FR-003	<a href="#">Guía SIPOST</a>
PR-OP-DI-001-FR-003	<a href="#">Liquidación de Sectores de Distribución SIPOST</a>
PR-OP-DI-001-FR-004	<a href="#">Planilla de Entrega SIPOST</a>
PR-OP-007-FR-001	<a href="#">Estadística de control de calidad</a>
PR-OP-007-FR-005	<a href="#">Reporte de Novedades</a>
PR-OP-007-FR-006	<a href="#">Registro de Terreno</a>
PR-OP-007-FR-007	<a href="#">Acta de Visita, auditoria y Control de Calidad</a>
PR-OP-007-FR-009	<a href="#">Informe de Control de Calidad en Terreno</a>
PR-OP-004-FR-002	<a href="#">Cuadro consolidado no conformidades del servicio</a>

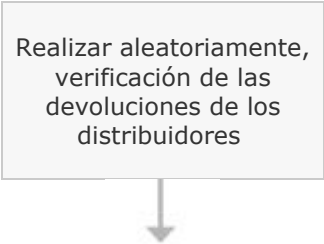
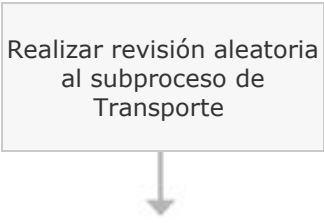
## 7. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO


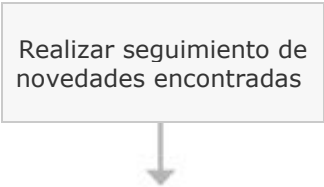
No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Inicio	INICIO		
2.		<p>Establecer en un cronograma los días que se revisaran todos los subprocesos de la operación, teniendo en cuenta los subprocesos que tienen las novedades más repetitivas.</p> <p>Para el área de distribución se enviara cronograma con los sectores a verificar.</p> <p>Tipo: P</p>	Técnico administrativo (Rol Control de Calidad) / Operador logístico (Rol Calidad)	




		Tiempo de esta actividad: 1dh		
3.	<div> <div>Recibir y verificar los envíos con novedad y/o las pruebas de entrega</div> <div>↓</div> </div>	<p>Recibir los envíos no entregados, las pruebas de entrega o las solicitudes de Servicio al Cliente, PQR, Call Center o Soporte Corporativo.</p> <p>Verificar que la prueba de entrega o la solicitud de servicio se encuentren completamente diligenciadas.</p> <p>Tipo: V Tiempo de esta actividad: 5dh</p>	Técnico administrativo (Rol Control de Calidad) / Operador logístico (Rol Calidad)	<a href="#">Guía SIPOST</a> <a href="#">Planilla de Entrega SIPOST</a>
4.	<div> <div>Realizar revisión aleatoria a las imposiciones en la UAC</div> <div>↓</div> </div>	<p>Realizar revisión aleatoria a las imposiciones que ingresen a la unidad de calidad, validando la gestión de los digitadores y pegado de guías.</p> <p>Revisar de manera aleatoria que en el sistema las órdenes de servicio se encuentren admitidas y los envíos que ingresen con planilla haya sido ingresado al sistema.</p> <p>TIPO: V Tiempo de esta actividad: 1dh</p>	Técnico administrativo (Rol Control de Calidad) / Operador logístico (Rol Calidad)	<a href="#">Cuadro consolidado no conformidades del servicio</a>
5.	<div> <div>Verificar aleatoriamente la correcta transferencia o</div> </div>	Verificar de manera aleatoria que los envíos urbanos y nacionales e	Técnico administrativo (Rol Control de Calidad) / Operador logístico (Rol Calidad)	<a href="#">Cambio de Custodia Sector Distribución SIPOST</a>




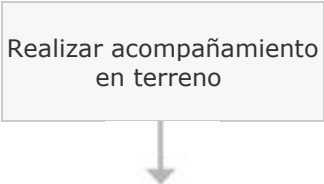
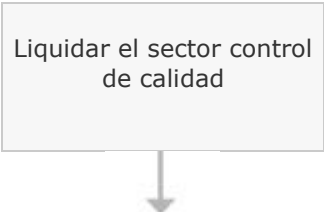
		<p>internacionales, sean transferidos a la unidad correspondiente para su procesamiento.</p> <p>TIPO: V Tiempo de esta actividad: 1dh</p>		<a href="#">Cuadro consolidado no conformidades del servicio</a>
6.		<p>Realizar revisión aleatoria a la clasificación tanto urbana como nacional antes de la transferencia o confección de la pieza postal verificando fechas y el correcto encaminamiento según su lugar de destino.</p> <p>TIPO: V Tiempo de esta actividad: 1dh</p>	<p>Técnico administrativo (Rol Control de Calidad) / Operador logístico (Rol Calidad)</p>	<a href="#">Cuadro consolidado no conformidades del servicio</a>
7.		<p>Realizar revisión aleatoria al subproceso de distribución validando el correcto enrutamiento o clasificación de acuerdo a las rutas.</p> <p>Revisar aleatoriamente que los envíos procesados estén cargados en el Sistema y se genere el documento soporte para su entrega.</p> <p>Examinar aleatoriamente que el retorno de pruebas de entrega se encuentre</p>	<p>Técnico administrativo (Rol Control de Calidad) / Operador logístico (Rol Calidad)</p>	<a href="#">Cuadro consolidado no conformidades del servicio</a>

		completamente diligenciado y hacer seguimiento posterior de la digitalización.  TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1dh		
8.		<p>Realizar aleatoriamente la verificación de las devoluciones de los distribuidores, con el fin de determinar que el personal esté realizando el procedimiento de manera correcta e identificar qué sectores tienen el mayor porcentaje de devoluciones.</p> <p>Tipo: V Tiempo de esta actividad: 1dh</p>	Técnico administrativo (Rol Control de Calidad) / Operador logístico (Rol Calidad)	<a href="#">Informe de Control de Calidad en Terreno</a> <a href="#">Reporte de Novedades</a>
9.		<p>Realizar revisión aleatoria a la llegada de las rutas nacionales, revisando la documentación relacionada y posterior entrega con cambios de custodia a los demás subprocesos.</p> <p>Realizar aleatoriamente la verificación de las devoluciones de los transportistas, con el fin de determinar que el personal esté realizando el procedimiento de manera correcta e identificar qué sectores tienen el mayor porcentaje</p>	Técnico administrativo (Rol Control de Calidad) / Operador logístico (Rol Calidad)	<a href="#">Cuadro consolidado no conformidades del servicio</a>

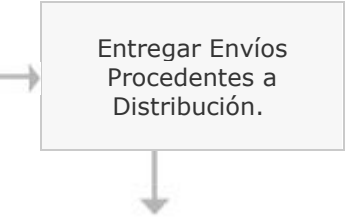
		<p>de devoluciones.</p> <p>Examinar aleatoriamente que el retorno de pruebas de entrega se encuentre en completo diligenciamiento y hacer seguimiento posterior de la digitalización.</p> <p>TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1dh</p>		
10.		<p>Realizar revisión aleatoria a los envíos entrantes y salientes en cuanto a tiempos, cambios de custodia y relación de envíos.</p> <p>TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1dh</p>	<p>Técnico administrativo (Rol Control de Calidad) / Operador logístico (Rol Calidad)</p>	<p><a href="#">Cuadro consolidado no conformidades del servicio</a></p>
11.		<p>Realizar el seguimiento de las novedades encontradas revisando la trazabilidad en el aplicativo SIPOST.</p> <p>Notificar en el informe de Control de Calidad si se gestionó el envío o si se encuentra con la misma trazabilidad, para que los profesionales de los subproceso tomen los correctivos pertinentes.</p> <p>Tipo: A Tiempo de esta actividad: 1 dh</p>	<p>Técnico administrativo (Rol Control de Calidad) / Operador logístico (Rol Calidad)</p>	<p><a href="#">Cuadro consolidado no conformidades del servicio</a></p>
12.		<p>Registrar las novedades</p>	<p>Técnico administrativo (Rol</p>	<p><a href="#">Cuadro consolidado</a></p>

	<p>Elaborar informe de novedades encontradas en Control de Calidad y generar estadística.</p> 	<p>encontradas de los diferentes subprocesos en el formato Control de Calidad, registrando los detalles y acciones tomadas durante las revisiones y generar las estadísticas de cada subproceso para analizar y tomar acciones correspondientes.</p> <p>TIPO: H Tiempo de esta actividad: 1 dh</p>	<p>Control de Calidad) / Operador logístico (Rol Calidad)</p>	<p><a href="#">no conformidades del servicio</a></p>
13.	<p>Recibir, auditar y verificar las solicitudes provenientes de las áreas de Servicio al Cliente y masivos para control de calidad terreno</p> 	<p>Recepcionar las solicitudes provenientes de servicio al cliente y el subproceso de masivos con el fin de verificar las devoluciones y/o entregas.</p> <p>Tipo: V Tiempo de esta actividad: 10 dh</p>	<p>Técnico administrativo (Rol Control de Calidad) / Técnico administrativo (Distribución y entrega) / Jefe de Oficina</p>	<p><a href="#">Planilla de Improcedentes Zonas de Distribución Registro de Terreno</a></p>
14.	<p>Imprimir la Planilla de Entrega SIPOST y el cambio de custodia</p> 	<p>Cargar la información en el sistema de información del sector Control de Calidad Bogotá – Supervisor Control de Calidad, para controlar cuantos envíos verifica cada supervisor, ingreso en la base de datos de improcedentes de buena gestión y mala gestión.</p> <p>Una vez registrados los envíos con seguimiento, se imprime la Planilla de Entrega y el</p>	<p>Técnico administrativo (Rol Control de Calidad) / Técnico administrativo (Distribución y entrega) / Jefe de Oficina</p>	<p><a href="#">Cambio de Custodia Sector Distribución SIPOST Planilla de Entrega SIPOST</a></p>

		<p>formato de cambio de custodia Sector Control de calidad, luego se firma la planilla.</p> <p>Tipo: V Tiempo de estas actividades: 1 dh</p>		
15.	<div> <p>Verificar en terreno de manera aleatoria, la gestión de entrega y/o devoluciones.</p>  </div>	<p>Realizar el desplazamiento a la zona y verificar la gestión realizada por el distribuidor, de acuerdo a los protocolos de entrega.</p> <p>Para realizar la entrega al destinatario en la dirección relacionada en el envío, la información de la dirección debe cumplir con las condiciones mínimas: placas en ejes viales y el predio.</p> <p>La entrega se realiza de acuerdo a los protocolos de entrega.</p> <p>Verificar que la información registrada en la Planilla de Entrega y la guía de servicios coincida con los datos de destino.</p> <p>Diligenciar completamente el Sticker "Control de Calidad Devoluciones" con letra legible.</p> <p>Entregar los envíos en devolución y/o</p>	<p>Técnico administrativo (Rol Control de Calidad) / Técnico administrativo (Distribución y entrega) / Jefe de Oficina</p>	<p><a href="#">Guía SIPOST</a>  <a href="#">Planilla de Entrega SIPOST</a>  <a href="#">Planilla de Improcedentes Zonas de Distribución</a></p>

		<p>pruebas de entrega al supervisor técnico de procesos.</p> <p>Tipo: V Tiempo de esta actividad: 1 dh</p>		
16.		<p>Realizar acompañamiento a los distribuidores en terreno, con el fin de resolver las dudas y verificar posibles irregularidades del distribuidor como el incremento de improcedentes.</p> <p>Esta actividad se realiza a solicitud del área de distribución, avalado por el Jefe encargado.</p> <p>Tipo: H Tiempo de esta actividad: 1 dh</p>	Técnico administrativo (Distribución y entrega)	<a href="#">Registro de Terreno</a>
17.		<p>Realizar la liquidación del sector SCC – Sector Control de Calidad, teniendo en cuenta el cambio de custodia sector distribución y la Planilla de Entregas Imprimir formato Liquidación de Sector distribución SIPOST.</p> <p>Si es necesario debe anexar la observación que se requiera para informar la gestión adicional a la entrega del envío y esta debe registrarse al momento de</p>	Técnico administrativo (Distribución y entrega)	<a href="#">Cambio de Custodia Sector Distribución SIPOST</a> <a href="#">Liquidación de Sectores de Distribución SIPOST</a> <a href="#">Planilla de Entrega SIPOST</a>

		liquidar el SIPOST.  Tipo: H Tiempo de esta actividad: 2 dh		
18.	¿Envío Improcedente?	¿Envío Improcedente? Si: Continuar con la Actividad 19 No: Continuar con la Actividad :21		
19.	<div> Registrar las novedades encontradas en la base de improcedentes para generar las acciones correspondientes </div>	Registrar en una base de datos las novedades encontradas durante la verificación de los envíos no entregados o las pruebas de entrega, en la planilla y generar en la base de los improcedentes, la estadística del sector de distribución.  Se capacitara y retroalimentara a los distribuidores que generaron improcedentes y/o confundieron los motivos de devolución  Tipo: H Tiempo de la actividad: 2 dh	Auxiliar logistico (Rol Distribución y Entrega)	<a href="#">Planilla de Improcedentes Zonas de Distrubución</a>
20.	<div> Elaborar el informe mensual de improcedentes </div>	Consolidar la información para generar el reporte de los improcedentes de cada mes para ser reportados a Isolucion y generar un análisis y reporte de lo evidenciado, al Director de Logística con el fin de adoptar las	Profesional Jr. control de calidad	<a href="#">Estadística de control de calidad</a> <a href="#">Planilla de Improcedentes Zonas de Distrubución</a>

		medidas pertinentes con respecto a los distribuidores con novedad de improcedentes.  Tipo: H Tiempo de esta actividad: 5 dh		
21.		<p>Entregar envíos procedentes al subproceso de distribución, mediante un manifiesto de despacho y cambio de custodia para que posteriormente sea entregado a remitentes. Finaliza el proceso para las devoluciones procedentes.</p> <p>Tipo: H Tiempo de esta actividad: 3dh</p>	Técnico administrativo (Distribución y entrega)	<a href="#">Cambio de Custodia Sector Distribución SIPOST</a> <a href="#">Guía SIPOST</a> <a href="#">Manifiesto de despacho</a>
22.	FIN	FIN		

## 8. Diagrama de Flujo bajo la metodología SIPOC

[Flujograma Control de Calidad](#)

## 9. Software y Hardware

SIPOST, Word, Excel, Equipo de cómputo.

## 10. Resumen de Actividades

NÚMERO DE ACTIVIDADES Y TIEMPOS				
	Planear (P)	Hacer (H)	Verificar (V)	Actuar (A)
Tipo de actividad	1	9	8	1
Tiempo (dh)	1	17	21	1

## 11. Control y Seguimiento del Procedimiento



QUÉ SE CONTROLA	CÓMO Y DÓNDE SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACCIÓN A TOMAR (SI NO CUMPLE CRITERIO DE ACEPTACIÓN)	REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DEL CONTROL
Registro de todos los datos de quien recibe el envío.	En la liquidación del sector control de calidad. En la liquidación de sectores de distribución. Inspección visual.	En la Planilla de Entrega SIPOST o guía de servicios deben quedar registrados todos los datos de quien recibe el envío.	Devolver el envío a distribución para corrección.	Planilla de Entregas SIPOST, sticker de devolución y guía de servicios.	Técnico de Proceso (Rol Control de Calidad) Supervisor senior (Rol Distribución y entrega) Coordinador (Rol Distribución y Entrega) Líder Punto Operativo Profesional Junior (Rol Distribución y entrega) Auxiliar Logístico Tipo B (Rol Distribución y entrega)
Registro de las causales de no entrega y sus respectivos intentos.	En la liquidación del sector control de calidad. En la liquidación de sectores de distribución. Inspección visual.	En el sticker de devolución deben quedar registradas las causales de no entrega y sus respectivos intentos.	Devolver el envío a distribución para corrección.	Planilla de Entregas SIPOST, sticker de devolución y guía de servicios.	
Cantidad.	En la liquidación del sector control de calidad. En la liquidación de sectores de distribución SIPOST. Inspección visual o por sistema.	La cantidad de envíos deben coincidir con lo registrado en el cambio de custodia (para las ONS se realizan liquidaciones parciales). En el control en terreno, geocodificación o telefónico verificar que lo registrado en los sticker de devolución coincida con lo entregado.	Investigar las causales de las no conformidades en las entregas y tomar las acciones correctivas según el procedimiento de Servicio no conforme y/o control de calidad.	Planilla de Entregas SIPOST, sticker de devolución y guía de servicios.	
Control de devoluciones.	En la liquidación el sector control de calidad. En la liquidación de sectores de distribución. Inspección visual, por sistema o telefónico.	En el control en terreno, geocodificación o telefónico verificar que lo registrado en los sticker de devolución o guías coincidan con lo entregado.	Investigar las causales de las no conformidades en las entregas y tomar las acciones correctivas según el procedimiento de Servicio no conforme y control de calidad.	Planilla de Entregas SIPOST, sticker de devolución y guía de servicios.	
Control de tiempos de procesamiento de distribución.	En la liquidación del sector control de calidad. En la liquidación de sectores de distribución. Inspección visual, o por sistema.	Control aleatorio de los tiempos de procesamiento por servicio.	Investigar las causales de las no conformidades en las entregas y tomar las acciones correctivas según el procedimiento de Servicio no conforme y control de calidad.	Planilla de Entregas SIPOST, sticker de devolución y guía de servicios.	Coordinador (Rol Distribución y Entrega) Líder punto operativo Profesional Junior (Rol Distribución y entrega) Auxiliar Logístico Tipo B (Rol Distribución y entrega)

QUÉ SE CONTROLA	CÓMO Y DÓNDE SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACCIÓN A TOMAR (SI NO CUMPLE CRITERIO DE ACEPTACIÓN)	REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DEL CONTROL
Envíos entregados no y de pruebas de entrega.	En la recepción y verificación de los envíos no entregados o las pruebas de entrega. Hacer seguimiento del cronograma de verificaciones de las entregas.	Verificar el proceso total de la entrega.	Tomar acciones correctivas o de reasignación de entregas en terreno.	Cronograma de verificación de novedades.	Profesional Junior de Gestión Logística (Rol Distribución y Entrega alcance regional)
Registro de las novedades.	En el registro de la novedad encontrada. Verificar el registro de las novedades.	Las entregas registradas deben estar completas.	Devolver al distribuidor el registro para que lo complete.	Estadística de control de calidad.	Profesional Junior de Gestión Logística (Rol Distribución y Entrega alcance regional)

## 8. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CRITERIO(S)	CAMBIO
---------	------------------	-------------	--------

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	Se adicionaron las siguientes abreviaturas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A: Actuar</li> <li>• AG: Agencia</li> <li>• AP: Apartados Postales</li> <li>• CC: Control de Calidad</li> <li>• CD: Centro de Distribución</li> <li>• CM: Correíta Móvil</li> <li>• CO: Correíta</li> <li>• CTP: Central de Tratamiento Postal</li> <li>• CU: Cambio de Custodia</li> <li>• DA: Devolución Admisión</li> <li>• DE: Distribución Expreso</li> <li>• dh: Día hábil</li> <li>• DU: Distribución Urbana</li> <li>• EP: Expendio Particular</li> <li>• H: Hacer</li> <li>• LC: Lista de Correo</li> <li>• NS: Oficina No Sistematizada</li> <li>• P: Planear</li> <li>• PL: Paquetería con Liquidación</li> <li>• PO: Punto Operativo</li> <li>• PV: Punto de Venta</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• SE: Sector Especial</li> <li>• SIPOST: Sistema de Información Postal</li> <li>• UAC: Unidad de Admisión Corporativa</li> <li>• UCC: Unidad de Call center</li> <li>• UEF: Unidad de especies y franquadoras</li> <li>• UPA: Unidad de Procesamiento Aduanero</li> <li>• UPT: Unidad de procesamiento de transporte</li> <li>• UPX: Centro operativo de exportación</li> <li>• USC: Unidad de servicio al cliente</li> <li>• V: Verificar</li> </ul>
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	<p>Se agrega el procedimiento: PR-OP-004 - Control de servicio no conforme</p> <p>Se eliminan los formatos: CP-OP-001-FR-007 - Planilla de relación de envíos SIPOST</p> <p>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</p>

			Terreno
4	06/Jun/2014	Definiciones y Abreviaturas	<p>Se incluyen las definiciones Imposición, Procedente e improcedente.</p> <p>Se agrega la abreviatura: UCA: Unidad de Control Calidad</p> <p>Se eliminaron las siguientes abreviaturas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CM: Correíta Móvil</li> <li>• CO: Correíta</li> <li>• UEF: Unidad de especies y franqueadoras</li> <li>• AP: Apartados postales</li> <li>• PO: Punto Operativo Cambia a CO: Centro Operativo.</li> <li>• UPT: Unidad de procesamiento de transporte</li> <li>• UPX: Centro operativo de exportación</li> </ul>
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	Se realiza actualización ya que actualmente el área de Calidad no realiza verificación de los envíos mencionados
6	26/Dic/2017	4.2.1 PQR instaurado por SAC	Se incluye que las solicitudes a control de calidad deben ser realizadas por los aplicativos CUN-SITC a cada regional Radicada la solicitud a control de

			calidad se contara con seis (6) días hábiles para realizar la investigación y posterior contestación
6	26/Dic/2017	4.4.1 Controles de calidad	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
6	26/Dic/2017	Documentos y registros referenciados	se eliminó el formato solicitudes y respuesta PQR ya que no se utiliza actualmente
<b>Observaciones:</b>			

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> July Paola Torres Rey <b>Cargo:</b> Profesional Gestión Logística (Tratamiento) <b>Fecha:</b> 27/Dic/2017	<b>Nombre:</b> Luz Mery Quiroz Sánchez <b>Cargo:</b> Profesional de Planeación Coordinador de Calidad <b>Fecha:</b> 29/Dic/2017  <b>Nombre:</b> Fabio Camilo Hurtado Corredor <b>Cargo:</b> Director Nacional de Gestión Logística <b>Fecha:</b> 15/Ene/2018	<b>Nombre:</b> Nubia Oyuela Rojas <b>Cargo:</b> Vicepresidente de Operaciones <b>Fecha:</b> 17/Ene/2018