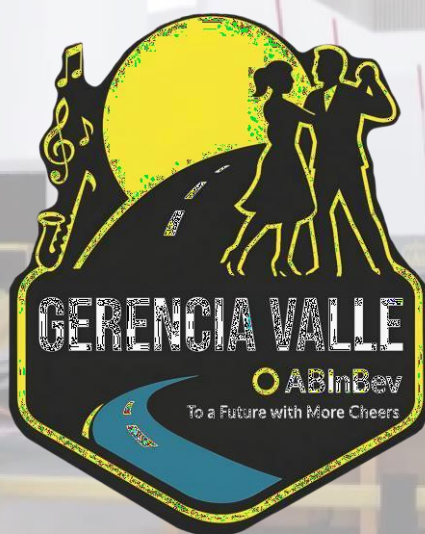



SOP EJECUCION DE RUTA

# CD Cali

Actualizacion:01/04/2026



**LOGÍSTICA**  
CONECTAMOS MAZ

	SOP EJECUCION DE RUTA	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

## 1. OBJETIVO

Describir los pasos a seguir para controlar, asegurar y ofrecer la mejor experiencia de servicio en cada actividad de la entrega de producto a nuestros clientes “Entregas Perfectas “(Con Seguridad, excelente servicio y la más alta Calidad).

## 2. ALCANCE


El alcance de este instructivo involucra a todas las tripulaciones de reparto, así como el personal de centro de distribución de Cali que participa en el Proceso de Entrega de pedidos a clientes.

## 3. SEGURIDAD

### 3.1 ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL (EPP) REQUERIDOS

- Gafas o sobre gafas de seguridad.
- chaleco.
- Botas de seguridad.
- Guantes

EPPS	Botas	Uniforme Reflectivo	Guantes anticorte	Gafas de Seguridad	Casco de Seguridad	Mangas Anticorte
Imagén						

	<p>SOP EJECUCION DE RUTA</p>	
<p>Versión 09 Fecha Actualización 01/04/2026</p>	<p>CD CALI</p>	<p>CÓDIGO: SOP CALI 02</p>



**OPLS/SOP SEGURIDAD RELACIONADOS:**

- OPL- AMARRE DE CARGA
- REGLAS DE ORO DE SEGURIDAD

**NORMAS OBLIGATORIAS DE SEGURIDAD**

	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

Recomendaciones				
No uso de joyas y accesorios	No usar el celular mientras camina o conduce	Transitar por los pasos peatonales autorizados	En caso de emergencia dirigirse al punto de encuentro	Respetar los límites de velocidad
				
Alertar a los peatones en cada pasillo con la Bocina	Uso de cinturón de seguridad	Mantener la segregación hombre máquina	Realizar Pausas Activas	No lleve personas en el montacargas
				
Cumplir el protocolo de bloqueo y control de llaves	Utilizar correctamente las barreras de segregación y esteyey	Realizar los preoperacionales de las herramientas y máquinas	Realizar un movimiento a la vez.	Mantener las 5s en el área de trabajo
				


### 3.2 REPOSICION DE EPP

En caso de que se dañe durante la ruta el EPP o se deteriore(s):



- Solicitar al jefe Inmediato o SISO el EPP faltante o deteriorado.
- Jefe Inmediato o SISO realiza la validación del estado del EPP.
- Jefe Inmediato o SISO entrega EPP a trabajador.
- Se realiza el registro y trabajador firma entrega de EPP.

### 3.3 OBLIGACIONES DEL CONDUCTOR

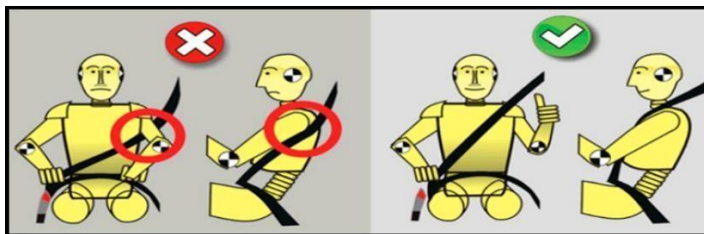
- El conductor debe estar atento de algún cruce de personas, animales o vehículos.
- El conductor siempre debe respetar y ceder el paso al peatón, ciclista y motociclista.
- No aumentar la velocidad en caso de que el conductor identifique personas próximas al vehículo.
- Realizar en todo momento un manejo a la defensiva.


	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

- Observar hacia ambos lados y escuchar alguna advertencia antes de detener el vehículo.
- Antes de abrir la puerta y descender del vehículo se debe verificar por los espejos la existencia de algún peatón y/o vehículo.
- El descenso del vehículo se debe realizar cumpliendo con los 3 puntos de apoyo.
- Se debe inspeccionar y verificar que el lugar de trabajo tenga el espacio suficiente el cual permita el posicionamiento y libre movimiento de la tripulación
- El conductor debe respetar y cumplir con todas las indicaciones de quien realice la función de auxiliar al momento de retroceder.
- En las zonas de estacionamiento, por seguridad, deben estacionarse en reversa por prevención ante una situación de emergencia.
- En caso de pendiente, se deben utilizar tacos de seguridad
- Se evitar realizar la maniobra de estacionamiento en retroceso si hay cables bajos.
- Prohibido el consumo de bebidas alcohólicas y estupefacientes durante la jornada laboral.
- Prohibido el uso de elementos distractores no relacionados con la operación.
- Respetar las señales de tránsito.
- Durante el manejo hacia al cliente, tener en cuenta las políticas de seguridad sobre el uso OBLIGATORIO del Cinturón de Seguridad, los vehículos de la operación tienen cinturón de seguridad para conductor y 2 acompañantes, la PROHIBICIÓN del uso de teléfonos celulares y equipos electrónicos durante la conducción de vehículos.
- Al momento de programar su recorrido de entrega, el reparto debe tener en cuenta, entre otras cosas, los horarios de atención.

	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

- El conductor del vehículo deberá identificar el lugar más adecuado para estacionar el vehículo, ya identificada la zona de estacionamiento el conductor debe encender las luces intermitentes del vehículo con el fin de comunicar la maniobra de estacionamiento, deberá tener en cuenta que no debe obstaculizar salidas, vías principales y vías peatonales.



	SOP EJECUCION DE RUTA	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	CD CALI	CÓDIGO: SOP CALI 02

### 3.4 USO TRES PUNTOS DE APOYO, RECOMENDACIONES PARA SUBIR Y BAJAR DE LA CABINA

- Suba de frente.
- Baje de espaldas.
- Tenga cuidado afirme la planta del zapato en su totalidad.
- Asegúrese de tener el calzado limpio.

### 3.5 ENTREGAS EN RUTAS CRÍTICAS

#### Protocolo para Entregas en Rutas de Difícil Acceso

Antes de salir al reparto, identifica si estás asignado a una ruta de difícil acceso.

 **Zona de Análisis de riesgo (N1, N3)**  
→ Verifica si la ruta esta clasificada y validada previamente.

 **SLA establecidos con clientes**  
→ Cumplir los acuerdos de servicio pactados.

 **SLA establecidos con clientes**  
→ Cumplir los acuerdos de servicio pactados.

 **Vehículos de apoyo autorizados**  
→ Solicitar apoyo solo si el vehicule cumple el estandar SOPdelinido.

 **Prohibido recaudo en efectivo como pago electrónico**  
→ Solo aceptar consignaciones bancarizadas.

**POWER REDAbi**

#### Protocolo para Entregas en Rutas de Difícil Acceso

Antes de salir al reparto, identifica si estás asignado a una ruta de difícil acceso.

 **No traslado si no cumple estándar de seguridad**  
→ No viajar en vehiculos sin cinturón y SOP aprobado


**Recaudo = ingreso inmediato**  
→ No acumular efectivo, ingresar al recibirlo.

 **Liquidación con documentación**  
→ Presentar preventa y Picking.

  **Cientes de multiparada deberi estar bancarizados**  
→ En vehiculos sin caja fuerte, solo clientes bancarizados.

 **Si el cliente implica reversa debe de ser reportado para rutas criticas**  
→ Se debe validar si el cliente puede entregarse carreando el producto proces de reversa



Antes de salir al reparto debe identificar el tipo de zona en el que realizará la entrega, en caso de contar con una ruta de difícil acceso deberá tener en cuenta el siguiente protocolo:

	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

- Zona con previa visita y análisis de riesgo establecido (N1, N2, N3)
- SLA: Acuerdos de nivel de servicio con los clientes de la zona.
- Dirigirse a la persona encargada de asignar el apoyo con los vehículos adicionales (Moto carro- camioneta) en la zona asignada, siempre y cuando cumplan con el estándar establecido para prevención de la violencia (ver SOP Prevención de la violencia)
- Información clara del volumen de cajas y cantidad de clientes.
- Informar al cliente el monto a cancelar de su pedido, para que realice la consignación, en caso de ser cliente cashless.
- Si el monto supera el valor establecido por la compañía, deberá ser consignado por el cliente.

NOTA: Está prohibido realizar recaudos en efectivo e ingresarlo en la máquina como pago electrónico, estas consignaciones no serán recibidas en el banco InHouse del CD.

- Está prohibido el traslado del empleado en el vehículo de apoyo hasta el punto de entrega del cliente de difícil acceso, si el vehículo no cumple con el estándar mínimo de prevención de la violencia y cinturón de seguridad.
- Se prohíbe la acumulación de varios recaudos en efectivo, recaudo recibido, recaudo que se debe ingresar inmediatamente en la caja fuerte.
- Al finalizar la entrega el responsable de reparto deberá presentar para la liquidación de la ruta, la preventa con la identificación de los clientes de difícil acceso y los Pekín de cada uno de los clientes entregados en el vehículo de apoyo.
- Para la entrega de clientes en paradas seguras (Multiparada) o atención en vehículos de apoyo sin caja fuerte, los clientes deben estar bancarizados.

	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>


### 3.6 IDENTIFICACIÓN DE POC CRÍTICOS

Cuando se crea un cliente desde la aplicación de la compañía (BEES), no se valida la criticidad del PDV hasta que la tripulación no visita el lugar, partiendo de esto, son ellos los que identifican la condición en el POC, al llegar a la zona, de inmediato el conductor hace el levantamiento de la información y se siguen los siguientes pasos:

- El conductor reporta al coordinador en turno la novedad encontrada en el nuevo POC.
- El coordinador trasladara la información al líder de seguridad de la compañía para que este programe la visita al POC.
- El líder Safety visitará el PDV en donde validará la condición crítica reportada y establecerá un SLA con y/o clientes de acuerdo con lo hallado en el POC.
- El líder safety junto con su equipo, crearán un Ruto grama en donde se establecerá la criticidad del POC y deberán efectuar la divulgación al 100% del personal operativo.
- La tripulación asignada en la zona no deberá entregar en el POC sin antes tener las recomendaciones del equipo safety. El ruto grama deberá actualizarse de acuerdo con los cambios que se generen en el POC.
- El conductor debe estar atento de algún cruce de personas, animales o vehículos.
- El conductor siempre debe respetar y ceder el paso al peatón, ciclista y motociclista.
- No aumentar la velocidad en caso de que el conductor identifique personas próximas al vehículo.
- Realizar en todo momento un manejo a la defensiva.
- Observar hacia ambos lados y escuchar alguna advertencia antes de detener el vehículo.

	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

- Antes de abrir la puerta y descender del vehículo se debe verificar por los espejos la existencia de algún peatón y/o vehículo.
- El descenso del vehículo se debe realizar cumpliendo con los 3 puntos de apoyo.
- Se debe inspeccionar y verificar que el lugar de trabajo tenga el espacio suficiente el cual permita el posicionamiento y libre movimiento de la tripulación
- El conductor debe respetar y cumplir con todas las indicaciones de quien realice la función de auxiliar al momento de retroceder.
- En las zonas de estacionamiento, por seguridad, deben estacionarse en reversa por prevención ante una situación de emergencia.
- Se debe evitar realizar la maniobra de estacionamiento en retroceso si hay cables bajos.
- Estacionamiento en áreas no autorizadas: debe notificar de forma inmediata al equipo de seguridad o torre de control, paradas en donde el vehículo disminuya el espacio de tránsito de terceros en vías municipales, teniendo en cuenta las siguientes novedades; Varada del vehículo, entregas a clientes que se ubican en la vía, entre otros. De igual forma se debe cumplir con el protocolo de estacionamiento seguro: bloqueo del vehículo (Retiro de llaves del switch de encendido, ventanas cerradas con el vidrio completamente hasta arriba, puertas de la cabina aseguradas, uso de conos y uso de luces estacionarias).
- Prohibido el consumo de bebidas alcohólicas y estupefacientes durante la jornada laboral.
- Prohibido el uso de elementos distractores no relacionados con la operación.
- Respetar las señales de tránsito.
- Durante el manejo hacia al cliente, tener en cuenta las políticas de seguridad sobre el uso OBLIGATORIO del Cinturón de Seguridad, los vehículos de la operación tienen cinturón de seguridad para conductor y 2 acompañantes, la


	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

PROHIBICIÓN del uso de teléfonos celulares y equipos electrónicos durante la conducción de vehículos.

- Al momento de programar su recorrido de entrega, el reparto debe tener en cuenta, entre otras cosas, los horarios de atención.
- El conductor del vehículo deberá identificar el lugar más adecuado para estacionar el vehículo, ya identificada la zona de estacionamiento el conductor debe encender las luces intermitentes del vehículo con el fin de comunicar la maniobra de estacionamiento, deberá tener en cuenta que no debe obstaculizar salidas, vías principales y vías peatonales

#### 4. DEFINICIONES

- ✓ **TP:** Tripulación
- ✓ **EPP:** Elemento de Protección Personal
- ✓ **RR:** Responsable de Reparto
- ✓ **KIT DE REPARTO:** Hardware compuesto por máquina, (app bees o IREP) e Impresora
- ✓ **DT:** Documento de transporte
- ✓ **Safety 360:** Aplicación para realizar encuesta de sintomatología.
- ✓ **Kit de reparto:** Celular, Impresora portátil, Papel para impresora, Documento de Transporte Y Rutero de Entrega.
- ✓ **RMD:** indicador de servicio que mide el servicio después de la entrega
- ✓ **TR:** tiempo en ruta
- ✓ **CD:** Centro de Distribución

	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

**5. RACI (R: RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN A: DUEÑO C: CONSULTADO I: INFORMADO)**

Nro.	Actividad	Jefe Operaciones UC	Seguridad UC	Torre control	Supervisor UC	Conductor UC	Responsable Reparto UC	Auxiliar UC
1	Estacionar vh en un lugar seguro permitido	I	I	I	A	R	I	I
2	Descenso del vehículo de pt y envase	I	I	I	A	R	I	I
3	Saludar cordialmente al cliente	I	I	I	A	I	R	I
4	Confirmar que el cliente está disponible para recibir	I	I	I	A	I	R	I
5	Apertura de cortinas y acceso a carrocería	I	I	I	A	I	R	I
6	Validar referencias, cantidades y precios	C	I	C	A	I	R	I
7	Validar tipología del cliente	C	I	C	A	I	R	I
8	Reportar novedades a torre de control y esperar instrucciones	C	I	C	A	I	R	I
9	Informar al cliente valor total a cancelar	I	I	I	A	I	R	I
10	Manipulación segura del producto	I	I	I	A	I	I	R
11	Descargue del producto y entrega al cliente	I	I	I	A	I	I	R
12	Verificar con cliente productos y cantidades	I	I	I	A	I	R	I
13	Preguntar en qué lugar ubicar los productos	I	I	I	A	I	I	R
14	Recoger envases y pfn	I	I	I	A	I	I	R
15	Generar documentos asegurando entrega en rango	I	I	I	A	I	R	I
16	Aplicar protocolo y recibir pago/comprobante	I	A	I	C	I	R	I
17	Imprimir soportes de la entrega	I	I	I	A	I	R	I
18	Recibir retroalimentación y solicitar calificación	I	I	I	A	I	R	I
19	Despedida cordial con el cliente	I	I	I	A	I	R	I
20	Amarre de carga y cierre   apertura de cortinas	I	C	I	A	I	I	R
21	Validación 360 del vehículo y uso de los "pare y siga"	I	C	I	A	I	I	R
22	Continuar la ruta garantizando la secuencia	I	I	I	A	R	I	I

DUEÑO A
RESPONSABLE R
INFORMADO I
CONSULTADO C

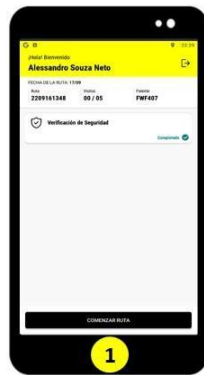
	<p align="center"><b>SOP EJECUCION DE RUTA</b></p>	
<p align="center"><b>Versión 09</b> Fecha Actualización <b>01/04/2026</b></p>	<p align="center"><b>CD CALI</b></p>	<p align="center"><b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b></p>

## 6. DESARROLLO

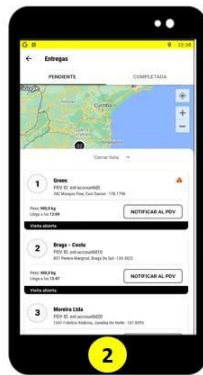
### BEES Deliver: En Ruta



En Ruta



1



2

1 El conductor debe hacer clic en "Comenzar Ruta" cuando realmente inicie su viaje.

2 Podemos iniciar las entregas en cualquier orden, pulsa en "Notificar al PDV", para que se envíe un mensaje al establecimiento y se preparen para recibir los productos.

3 Después de hacer clic en "Iniciar la visita", el conductor será dirigido a la pestaña "A Hacer", que muestra las tareas de esa visita. A partir de ese momento, no se puede posponer la entrega.



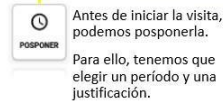
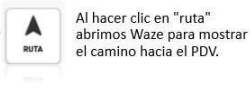
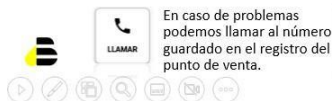
La pantalla de inicio también puede contener información sobre el punto de venta. Como en este caso donde el cliente requiere el uso de mascarillas durante la entrega.



3



4



### Servicios de Localización Activados



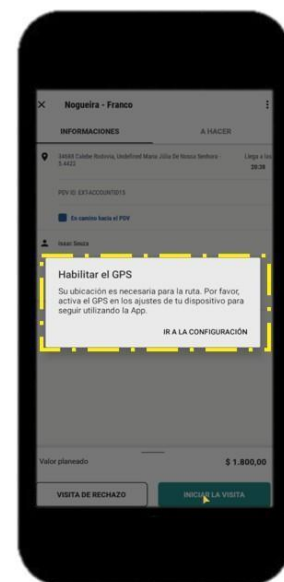
En Ruta


Además, ahora ya no será posible iniciar sesión, iniciar o finalizar una ruta y visitas con los servicios de localización desactivados.

Si el GPS de el teléfono está desconectado, aparecerá en pantalla un mensaje avisando de la activación del recurso durante el inicio y finalización de una visita.

Hasta que se reactive el servicio, el mensaje permanecerá frente a las funciones de la aplicación, impidiendo su uso.

Esta actualización también tiene por objeto garantizar la seguridad de los conductores.



	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

## Notificación de proximidad Del Punto de Venta

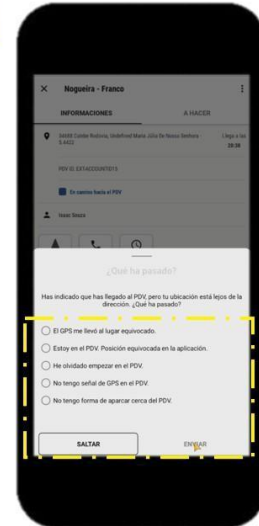


En Ruta

Si elige "**Sí, tengo**", el conductor puede dar una razón para haber recibido ese mensaje, siendo:

- El GPS me llevó al lugar equivocado;
- Estoy en el PDV. Posición equivocada en la aplicación;
- He olvidado empezar en el PDV;
- No tengo señal de GPS en el PDV;
- No tengo forma de aparcar cerca del PDV.

No es obligatorio completar este paso, pero le aconsejamos que lo utilice a efectos de registro.




## 6.1 ESTACIONAR EL VEHICULO EN UN LUGAR SEGURO PERMITIDO



**La zona de estacionamiento debe cumplir estos requisitos:**

- Debe ser una zona donde NO esté prohibido estacionar (Observar señalización del área), lo suficientemente grande para que la unidad ingrese en su totalidad.
- Alineada con la geocercas de estacionamientos Identificados en MyGeotab.

 <b>ABInBev</b>	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	 <b>DPO 2.0</b>
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

- El estacionamiento de la unidad debe permitir el tránsito libre de otras unidades.
- La zona de estacionamiento debe ser de fácil salida.
- Evitar estacionamientos cerca de hospitales, colegios, parques, etc.
- No estacionar en vías nacionales o estrechas obstaculizando los carriles.
- No estacionar en pendientes, curvas o al finalizar las mismas.

**Para estacionarse se deberá:**

- Reducir la velocidad en forma progresiva 150 metros antes de estacionarse.
- Verificar presencia de peatones o personas ubicadas en la zona.
- Activar las luces estacionarias y direccionales dependiendo del lado donde se va a estacionar.
- Ingresar al lugar de estacionamiento. La unidad en su totalidad debe estar a 1.5 metros de distancia como mínimo de la carretera.
- Evitar hasta donde sea posible la marcha en retroceso

**Para estacionar en retroceso se deberá:**

- Detener la unidad.
- Antes de hacer retroceder a su vehículo, realice la revisión 360<sup>a</sup>, camine a todo su alrededor y mire debajo del mismo para detectar obstrucciones u otras situaciones peligrosas. Muchas veces los niños juegan cerca de los vehículos, estar atentos durante toda la maniobra a la cámara de reversa.
- Inspeccione las puertas (CORTINAS) para asegurar que estén debidamente cerradas y la carga esté bien sujeta y segura.
- Asegúrese de tener suficiente espacio alrededor del vehículo antes de retroceder.
- Todo conductor debe de respetar las señales del guía.

	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>



- El guía debe estar alerta a su entorno en todo momento.
- El Guía debe controlar solo un carril y solo una dirección respetando las distancias.
- El señalero debe estar como máximo 1 mts. de cada lado del camión para no salir del espejo y la vista del conductor.
- El conductor debe ser guiado por uno de sus auxiliares en toda la maniobra.
- Activar la alarma de retroceso y apoyo con cámara de reversa
- Prender las luces de emergencia.
- Poner en marcha de retroceso.
- Retroceder a muy baja velocidad (hasta 7 km/h) hasta ubicarse en el lugar deseado.
- Apagar la alarma de retroceso.
- Dejar encendidas las luces estacionarias.
- Al descender del usar los 3 puntos de apoyo.

**Para asegurar el vehículo, deberá:**



- Colocar los conos de seguridad, tanto adelante, como atrás de la unidad. De ser necesario colocar por la dirección de atención, siempre y cuando este expuesta a tránsito peatonal y/o vehicular.
- La unidad deberá permanecer con las luces intermitentes durante la atención al cliente.

**Para estacionar en sectores con pendientes se deber tener en cuenta lo siguiente:**

- Conduzca con tranquilidad Para descenso en carreteras estrechas o difíciles.

	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

- Usar el embrague sólo cuando se manibre en una pendiente hacia abajo, sacar el cambio y colocarlo en neutro, retirar el pie del pedal del embrague y usa el freno sólo para desacelerar.
- Estar muy atento mirando por espejos laterales.
- Antes de empezar a bajar una pendiente, disminuya la velocidad del vehículo hasta el punto en que pueda controlar la velocidad sin necesidad de usar mucho los frenos; si no lo hace, los frenos pueden sobrecalentarse y perder su fuerza para frenar.
- Baje a ese cambio o velocidad al inicio del descenso. Piense en cuál marcha o velocidad similar requiere para subir la misma cuesta y úsela.
- Al detener el camión en pendiente, se debe ubicar tacos en las llantas traseras para evitar que el camión se ruede.
- En pendientes durante el ascenso es importante Maniobrar con el freno de manos y de forma gradual, activarlo o desactivarlo en la medida en que se requiera.
- Evitar cambios bruscos de dirección y de velocidad, también los frenazos.
- No acelerar demasiado, la palanca como mínimo debe estar en cambio
- Estar mirando el retrovisor cada 5 segundos
- Evitar distracciones con aparatos electrónicos
- Cuando vaya ascendiendo use el mayor rango posible de revoluciones antes del próximo cambio; no hacerlo allí puede ser peligroso.
- Manténgase alerta
- Mantenga las manos en el volante, teniendo control de la dirección, también le permite accionar de una forma más ágil las luces de servicio, direccionales, pito, señal acústica, limpiaparabrisas y otros dispositivos cerca.

	<p>SOP EJECUCION DE RUTA</p>	
<p>Versión 09 Fecha Actualización 01/04/2026</p>	<p>CD CALI</p>	<p>CÓDIGO: SOP CALI 02</p>

## Preferencias do PDV



1

Ahora el PDV puede reportar algunas preferencias, que serán registradas en el portal. En el siguiente ejemplo, tenemos un TPV que prefiere que el vehículo de reparto aparque en la calle lateral Sin embargo, si el conductor no puede hacerlo, debe informar de esta inconsistencia en "Haga clic aquí para informar".




## 6.2 DECENSO DEL VEHICULO DE PT | ENVASE



Antes de abrir la puerta y descender del vehículo se debe verificar por los espejos la existencia de algún peatón y/o vehículo. El descenso del vehículo se debe realizar cumpliendo con los 3 puntos de apoyo.

**Para asegurar el vehículo, deberá:**

	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

- Al bajarse del vehículo no olvide retirar las llaves y llevarlas consigo, levantar los vidrios de la cabina y asegurar las puertas.
- Colocar los conos de seguridad, tanto adelante, como atrás de la unidad.
- La unidad deberá permanecer con las luces intermitentes durante la atención al cliente.
- Sí está en una pendiente la dirección debe colocarse en sentido hacia el andén y hacer uso de los tacos de acuerdo con la ubicación del vehículo.

### 6.3 SALUDAR CORDIALMENTE AL CLIENTE

Una vez en el punto de venta, el tripulante debe saludar de manera cortés al cliente, preferiblemente por su nombre.





	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

 <p><b>Saludar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» La seguridad es primero, portar todos los EPPs y tapabocas y cumplir con el estacionamiento seguro y permitido.</li> <li>» Saluda al cliente amablemente, a dos metros de distancia, recuerda que estamos prestando un servicio.</li> </ul>	 <p><b>Explicar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Explícale al cliente los productos, cantidades y valores que le vas a entregar, así como saldos que debe pago y otras actividades como envases y cambios.</li> <li>» En caso de tener alguna novedad, recuerda comunicarte con tu torre de control para reportarla.</li> </ul>	 <p><b>Realizar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Descarga los productos de forma segura, valida con el cliente donde desea ubicarlos y siempre revisa la calidad de lo que estás entregando.</li> <li>» Recoge los envases y cambios que requiere el cliente, recuérdale al cliente la importancia de que estén clasificados para evitar retrasos en la entrega.</li> </ul>
 <p><b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Verifica en compañía del cliente los productos y cantidades entregadas, recuerda garantizar la buena ubicación de los productos de acuerdo a las fechas de vencimiento, los productos que se venzan más rápido deben tener un acceso más rápido.</li> <li>» Valida con el cliente que todo lo entregado físicamente concuerde con lo que se va a facturar.</li> </ul>	 <p><b>Informar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Informa al cliente el valor que debe cancelar antes de imprimir la factura.</li> <li>» Recibe el pago del cliente, recuerda que si el pago es en efectivo, debes seguir todas las recomendaciones de seguridad y si es electrónico, exigir los soportes requeridos.</li> </ul>	 <p><b>Recibir</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Imprime las facturas, recibos de pago, comodatos de envase y notas crédito por PFN que se requieran, recuerda exigir los documentos originales firmados por el cliente y entregarles las copias.</li> <li>» Siempre pregúntale al cliente cómo percibió la entrega y si tiene algún requerimiento adicional.</li> <li>» Despidete amablemente del cliente, lávate las manos y haz el 360 de tu vehículo antes de iniciar con la siguiente visita.</li> </ul>

## 6.4 CONFIRMAR QUE EL CLIENTE ESTÁ DISPONIBLE PARA RECIBIR

Posterior al saludo, el tripulante debe comunicarle al cliente que se le realizará la entrega de los pedidos solicitados a la compañía y confirmar que este esté apto y disponible para recibir con el objetivo de optimizar el tiempo y no incurrir en reprocesos.

	<p>SOP EJECUCION DE RUTA</p>	
<p>Versión 09 Fecha Actualización 01/04/2026</p>	<p>CD CALI</p>	<p>CÓDIGO: SOP CALI 02</p>

## SERVIR

### 1. Saludar

- Al llegar al establecimiento, la tripulación debe saludar amablemente al cliente por su nombre
- Indicar que serán los encargados de realizar la entrega del producto.



### 2. Explicar

- Explicar al cliente cuales serán los productos a entregar.
- Imprimir y mostrar una pre-visita del pedido para informar sobre:
  - Productos y cantidades a entregar
  - Actividades a realizar durante el entrega
  - Valores y saldos pendientes de pago



**POWER  
RED  
Abi**

### 3. Realizar

Proceder con la descarga del producto.

Antes de descargar, revisar que el envase esté organizado y seleccionada.

Garantizar la buena ubicación del producto en el lugar de entrega.



### 4. Verificar

Verificar referencias y cantidades entregadas.

Asegurarse de que no falte nada relacionado con el pedido.

Recontar el producto entregado junto al cliente.





### 6. Recibir

Recibir facturas, créditos, recibos de pago y notas de crédito (por PFN), firmados por el cliente.

**POWER  
RED  
Abi**

## 6.5 APERTURA DE CORTINAS Y ACCESO A CARROCERÍA



	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

Inspeccionar el área donde se realiza el proceso (espacio suficiente).

- Inspeccionar las condiciones del vehículo (cortinas, pisos) y del producto
- Abrir la cortina 20 cm para verificar y corregir potenciales caídas de objetos que se encuentren dentro del vehículo.
- Al abrir/cerrar la cortina debes colocarte de manera paralela a ésta, asimismo, debes asegurar que tus manos estén siempre a la altura del hombro y el codo flexionado. Evitar los codos por encima del hombro.
- Adoptar una postura adecuada para evitar dolores musculo esqueléticos
- Utiliza los elementos de aseguramiento y sujeción (Manijas, varillas, listones, seguros).
- Apilar las cajas, “bolear” hasta alcanzar como máximo la altura de tus ojos, asegurando que encajen totalmente unas con otras. Luego, realizar el boleo con precaución utilizando las dos manos.
- Colocar el producto en la zona acordada con el cliente, la cual no debe obstaculizar salidas, vías peatonales y/o tránsito vehicular.
- Usa tus tres puntos de apoyo en carrocería (manijas y peldaños) al subir y bajar la carga y los equipos de protección personal.
- El peso máximo para cargar es de: Por persona sin carretilla: 25Kg. (1 caja PT 330ml – 3 de envase y 1 Caja PT 750ml o 1000ml y 2 de envase)
- Por persona con carretilla manual: 100Kg.
- No arrojar las cajas y/o envases al momento de cargar y descargar el producto, puede ocasionar explosiones que generen cortes por la proyección de vidrios.
- El manipular producto no debe interferir con tu capacidad de realizar movimientos, ni impedir la visión, ni disminuir la destreza.

## **6.6 VALIDAR REFERENCIAS, CANTIDADES Y PRECIOS DE PRODUCTOS**


	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>



El tripulante debe realizar la validación de las referencias, cantidades y precios del pedido que se visualiza en la app de reparto con el cliente, con el fin de garantizar que sean los correctos y estén facturados al precio ofrecido a la hora de tomar su pedido por BEES. Dentro de la información que se debe verificar en el celular e informar al cliente se encuentra la siguiente:

- Detalle de productos del pedido (Marketplace)
- Envases para devolver
- Producto fuera de norma (PFN) a devolver
- Monto para cancelar

Antes de realizar el descargue del producto del vehículo se debe verificar con el cliente que cuente con los envases y canastas que correspondan al total de unidades que se descargarán. Los envases deben coincidir color y tamaño para garantizar retorno 1:1 de referencias.

	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 09 Fecha Actualización 01/04/2026	CD CALI	CÓDIGO: SOP CALI 02

En caso de que el cliente no cuente con estos elementos, se procederá a informar a la Torre de control la respectiva novedad y realizar el proceso de devolución. No está permitido entregar productos sin retorno de envases.

## 6.7 VALIDAR TIPOLIGÍA DEL CLIENTE

### z' Tipologías de Cliente y Manejo de Pagos

Con el objetivo de reforzar la **seguridad** y cumplir las políticas de **manejo de efectivo**, se establecen las siguientes tipologías:

---

#### **Cliente Cashless o Crítico**

- Clientes ubicados en zonas de riesgo (historial de hurtos).
- **Pago obligatorio 100% digital:** transferencias, consignaciones o crédito.
- Identificados en el rutero con **ventana horaria especial**.


---

#### x **Cliente con monto superior a \$50.000**

- ) Facturas que superan este valor.
- | **Recaudo en efectivo:** máximo en partidas de \$250.000
- Alternativa: ofrecer **medios de pago virtuales**.

---


#### **Cliente con monto superior a \$1.000.000**

- ) Facturas mayores a \$1.000.000.
-  **Obligatorio:** solicitar acompañamiento policial a la torre de control.

---


#### —**Métodos de pago habilitados (según tipología)**

- Transferencia bancaria y PSE

	SOP EJECUCION DE RUTA	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

Efectivo  
 Crédito

### **Cientes con Entrega Flexible**

 Reciben pedidos en días distintos al habitual.  
Según el monto del pedido, pueden generar o no cobro de flete.



 Identificación en la **App de Reparto** al iniciar la visita:

-  **Camión Gris:** Entrega flexible **gratuita**
-  **Camión Azul:** Cobro por **Delivery Flex**

 . El cliente visualiza esta información en **App Bees**, con total claridad sobre posibles cobros

El tripulante debe comunicarse con el supervisor de ruta y/o torre de control para confirmar la tipología del cliente. Los clientes pueden pertenecer al grupo de clientes Cashless, clientes críticos, clientes con montos por encima de la regla \$50.000 pesos deben realizar varios viajes de \$250.000, si supera el \$1.000.000 deben de pedir acompañamiento policial. A su vez el tripulante debe analizar si el cliente tiene registrado en la app de reparto pedidos con Entrega Flexible debido a que esta tipología de cliente posee otras validaciones importantes que debe realizar.

- Cliente Cashless o críticos: Listado establecido de clientes ubicados en zonas donde las tripulaciones han sido víctimas de hurtos, los cuales están condicionados a cancelar la totalidad de sus pedidos de manera digital haciendo uso de nuestros métodos de pago que no requieren efectivo. (transferencias, consignaciones o créditos).
- Cliente con monto por encima de \$50.000: Aplicable a todos los clientes que tengan facturas con montos superiores a \$50.000, los cuales los responsables de

	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

reparto deben realizar el recaudo del dinero en partidas de \$250.000. O mostrarle al cliente los diferentes medios de pagos virtuales.

- Cliente con monto por encima de \$1.000.000: Aplicable a todos los clientes que tengan facturas cuyo monto supere el \$1.000.000, el RR debe solicitar a torre de control el acompañamiento policial.

Debido a las nuevas políticas en cuanto al manejo del efectivo, la empresa ha implementado diferentes métodos de pago dependiente de la tipología del cliente, así establecidos:

- Pago por transferencia bancaria y PSE
- Pago en efectivo
- Pago con crédito

Nota: Los clientes CASHLESS están identificados en el rutero con una ventana horaria Especial

Cientes con Entrega Flexible: Son aquellos clientes que reciben sus pedidos en días diferentes a los designados para su entrega habitual. Según el monto de su pedido pueden registrar cobro o no. Se identifican en la pantalla de la app de reparto al iniciar la visita:

Para identificar si se debe ejecutar el cobro, el tripulante debe visualizar el color del camión en el encabezado de cada pedido. Un camión gris indica que el cliente tiene entrega preferente gratuita y un camión azul indica que el cliente debe pagar el flete por entrega flexible debido a que no cumplió con el monto establecido para que este fuese gratuito. El cliente tiene dicha visual en la App Bees y conoce totalmente si su pedido llegara con un cobro por Delivery Flex.

	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

## **6.8 REPORTAR NOVEDADES A TORRE DE CONTROL Y ESPERAR INSTRUCCIONES**

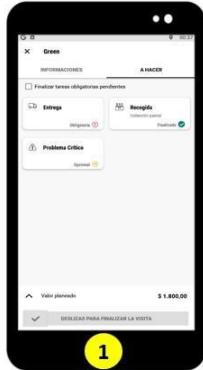
En el reparto se pueden presentar múltiples novedades que cada tripulante como operador autónomo debe ser capaz de resolver, sin embargo, si al informar la novedad no se encuentra a su alcance una respuesta al cliente se debe realizar la modulación a torre de control.

Cada vez que se presente un rechazo, el tripulante debe realizar el reporte de novedades mediante la herramienta digital. Los reportes de novedades no solo son referentes a temas de rechazo, también se debe modular una mala georreferenciación, problemas de inseguridad en el territorio y status de productividad en ruta, todo esto alineado a cumplir con la seguridad. Dependiendo del tipo de novedad el equipo operativo puede tomar decisiones para resolver de forma autónoma o en caso de requerir escalar el caso a la persona responsable continuará el proceso de modulación y finalmente el supervisor de distribución validará las soluciones viables y dará instrucciones de cómo proceder de la manera más adecuada.

Validar SOP de gestión del rechazo para obtener más información sobre el proceso. En caso de tener novedades con los clientes, el RR debe generar un reporte por medio del WhatsApp. el cual será revisado por el supervisor ABI.

	<p>SOP EJECUCION DE RUTA</p>	
<p>Versión 09 Fecha Actualización 01/04/2026</p>	<p>CD CALI</p>	<p>CÓDIGO: SOP CALI 02</p>

## BEES Deliver: Problemas Críticos



- 1 Si el conductor tiene algún problema durante la entrega, es importante registrarlo en "Problemas Críticos", ya que esto facilitará una acción por parte del equipo de monitoreo.
- 2 Marque una o más razones. Si no encuentra algo que informe lo sucedido, haga clic en "Otros problemas". No olvides comentar brevemente la situación. Luego haga clic en Finalizar.



## BEES Deliver: Entregas y Rechazos



- 1 Podemos hacer clic en "Confirmar" para finalizar los envíos, o en "Restablecer todo", para reiniciar los envíos o rechazos.

- 2 Para las negativas, tenemos que elegir una justificación y, si es necesario, escribir un comentario adicional, para facilitar la comprensión y el manejo del caso.



	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

### **6.9 INFORMAR AL CLIENTE VALOR TOTAL A CANCELAR**

Una vez el tripulante haya logrado solucionar de forma autónoma o le hayan confirmado por parte del equipo de supervisores que el cliente esté en orden con su pedido, debe validar en el dispositivo el valor a cobrar y recibir confirmación del cliente sobre el monto reflejado en app de reparto.

### **6.10 MANIPULACION SEGURA DEL PRODUCTO**



Inspeccione la carretilla antes de usarla (Puño, bastidor, ruedas y pala) No se debe utilizar una carretilla averiada, en caso de que el equipo presente alguna novedad, generar de inmediato el reporte al equipo de flota y Safety. Equilibre la carga de tal forma que no se desplace hacia afuera. No sobrecargue la carretilla.

- El material debe colocarse de forma que garantice visibilidad. No conducir a oscuras. Desplazarse con la carretilla a baja velocidad y por senderos peatonales.
- Al terminar la labor ubique la carretilla en el lugar asignado. En la parte trasera del vehículo deben ir máximo 2 carretillas.

### **6.11 DESCARGUE DEL PRODUCTO Y ENTREGA AL CLIENTE**


	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>



Se debe realizar el descargue del producto cumpliendo con lo estipulado en el SOP de Calidad, sobre el manejo de la carga. Se debe tener en cuenta que los productos Market Place poseen un descargue particular y que su manipulación debe realizarse según lo indicado en las fichas técnicas del producto. En caso de roturas o problemas de calidad con la manipulación del producto revisa los pasos a seguir en la SOP de calidad. Si evidencian personas extrañas, favor detener la actividad y presionar el botón de pánico, de igual forma solicitar al jefe inmediato apoyo policial y/o al equipo de monitoreo. Verificación las condiciones físicas del lugar donde se va a realizar la entrega

### **6.12 VERIFICAR CON EL CLIENTE FISIACAMENTE PRODUCTOS Y CANTIDADES ENTREGADAS**



	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

Después de realizar el descargue se debe verificar con el cliente todos los productos a entregar, garantizando que se cumplan con las cantidades facturadas. Se debe validar que todo lo que este en la app de reparto concuerde con la entrega. A su vez se debe garantizar que todos los productos cumplan con las especificaciones de calidad

### 6.13 PREGUNTAR EN QUÉ LUGAR UBICAR LOS PRODUCTOS

Para cumplir a cabalidad con el protocolo de servicio se debe preguntar al cliente donde desea que el producto sea ubicado. Cuando se tenga la información, el tripulante procederá a descargar los productos teniendo en cuenta las posturas y movimientos adecuados para evitar lesiones.

#### En caso de generación de DQI:


Cuando se vulnera la integridad de la calidad del producto en calle y se afecta la presentación original del producto, se considera como una rotura en reparto y esta debe ser asumida por el UC, para lo cual el responsable de ruta se debe comunicar con su Supervisor de Zona para autorizar pago de las unidades afectadas.

En caso de que durante la ruta se identifiquen Productos Terminados (LT, PET) Fuera de Norma, se debe tratar en el dispositivo como Rechazado con la causal atribuible al estado de: Mala calidad.

ID	Código	Nombre	Responsable	Significado
13	C4	NEN-Mala Calidad	Distribución	Se presenta rechazo porque el producto no está en las condiciones adecuadas para ser entregado: <b>Producto faltante o roto, empaque (cajas con pintura o dañadas), vencido o con cuerpo extraño.</b>

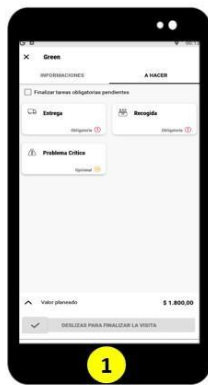
### 6.14 RECOGER ENVASES Y PFN

Cuente y clasifique con el cliente el envase a recibir antes de subir al vehículo, verifique la calidad del envase que se está recibiendo. Clasificar el envase por tamaño y tipo de producto en una zona segura sin obstaculizar el tránsito de peatones y vehículos. Al ubicar el producto revise las fechas para asegurar una buena rotación de parte del cliente,

	<p>SOP EJECUCION DE RUTA</p>	
<p>Versión 09 Fecha Actualización 01/04/2026</p>	<p>CD CALI</p>	<p>CÓDIGO: SOP CALI 02</p>

verifique que el producto se encuentra en buen estado para entregar. Desplazar y subir al camión manualmente la cantidad de cajas permitidas de acuerdo con la referencia

### BEES Deliver: Recogida




**1** Para realizar la recogida prevista pulsar inicialmente en "Recogida".

**2** Al igual que con las entregas, verifique las cantidades y deslice hacia abajo para confirmar.



**3** Para rechazar la colección, haga clic en el elemento, luego en "No Recoger" y deslice hacia abajo.



	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

## BEES Deliver: Recogida de Vacíos no Planeados



- 1** Haga clic en "Recoger Vacíos no Planeados".
- 2** Cambie las cantidades deslizando la pantalla hacia arriba o hacia abajo.
- 3** Si es necesario, haga clic en "Editar Vacíos no Planeados" para agregar contenedores o cambiar cantidades.  
Confirme para completar la recogida, o haga clic en "Restablecer todo", para rehacer el proceso.
- 4** Para los elementos no recogidos, proporcione una razón y, si es necesario, deje un comentario.




### 6.15 GENERAR LAS FACTURAS Y DOCUMENTOS NECESARIOS GARANTIZANDO QUE EL CLICK SE DE A UNA DISTANCIA DE 30m

El tripulante debe generar la factura de pago e imprimirla con una copia al cliente y una copia para guardarla como registro. Así mismo, tanto el click como la impresión de la factura deben ser realizadas a menos de 30 metros del local del cliente con el fin de no afectar los indicadores relacionados.

### 6.16 APLICAR EL PROTOCOLO DE SEGURIDAD Y RECIBIR EL PAGO | COMPROBANTE DE PAGO

Cliente crédito

	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

- RR o Auxiliar de distribución debe informar al cliente el estado de cuenta que tiene pendiente.
- RR o Auxiliar de distribución debe indicar el monto a cobrar
- El Cliente debe cancelar el monto del crédito vencido para poder despacharle.
- RR debe imprimir y entregar toda la documentación necesaria y solicitar firma de las facturas, notas crédito y comodatos de envase y entregarle una copia al cliente.
- Llamar a validar en el sistema en caso de transferencia electrónica, consignación sin entrega de soporte.


#### **Cliente contado**

- Llamar a validar en el sistema en caso de transferencia electrónica, consignación sin entrega de soporte.
- Realice el cobro contando el dinero en presencia del cliente, verificar la autenticidad de los billetes y monedas
- Ingrese el dinero inmediatamente en la caja fuerte.
- Llamar a validar en el sistema en caso de transferencia electrónica, consignación sin entrega de soporte.

#### **Tener en cuenta a la hora del cobro:**

Se debe siempre estar atento y verificar que en el lugar de trabajo no haya persona de dudosa reputación o grupos de personas que se encuentren en observación tenga una clave o señal con sus compañeros.

- Antes de ingresar a Zona de alta peligrosidad solicite acompañamiento policial.
- Al ingresar a una zona de alta peligrosidad no tener visible pertenencias ni objetos de valor a la vista.
- Respuesta ante robo, asalto o secuestro
- Respuesta ante siniestro

	<p align="center"><b>SOP EJECUCION DE RUTA</b></p>	
<p align="center"><b>Versión 09</b>  <b>Fecha Actualización</b>  <b>01/04/2026</b></p>	<p align="center"><b>CD CALI</b></p>	<p align="center"><b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b></p>

- Pago en efectivo: Se debe verificar la autenticidad de los billetes y monedas.
- Pago con comprobante de consignación: Se debe de exigir el documento original si es del mismo día y si no se ha cargado el abono en la cuenta del cliente, verificar que el código corresponda al cliente y validar el abono a la cuenta por medio del área de operaciones.
- Pago con transferencia bancaria: Se debe de verificar la operación bancaria con el área caja / operaciones.
- Pago con Cheque: Verificar que el documento este bien emitido (nombre, fecha y monto) **\*No se permite recibir cheque diferido\***.
- El RR cuenta el dinero dentro del establecimiento y en presencia del cliente.
- En el caso de Multiparada (atención a varios clientes en una misma zona) se debe recibir el dinero de cada cliente y depositarlo inmediatamente en la caja de seguridad. No acumular el recaudo de varios clientes.
- Garantizar la bancarización de todos los clientes con atienden en Multiparada
- Se entrega el cambio, si aplica
- Se despide del cliente y antes de salir del establecimiento, verifica el entorno y se desplaza al vehículo a depositar el dinero en la caja fuerte.
- El RR se queda con el monto máximo de efectivo que puede llevar en bolsillo, que no debe superar los \$50.000. Dando cumplimiento a la política de manejo de efectivo.
- En caso de presentarse alguna situación de orden público, sentirse en riesgo de hurto o evidenciar presencia de vehículos y personas sospechosas, la tripulación debe solicitar el acompañamiento de las autoridades al cuadrante de la zona. Los convenios de pago son:

	SOP EJECUCION DE RUTA	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

Banco	Convenio
Bancolombia	73180
Davivienda	1192509
BBVA	29140
Banco Agrario	14311
Efecty y Baloto	4186

### PAGO POR APLICATIVO BEES

<https://drive.google.com/file/d/1t5TlyhqdPJ343hknw6PK3ILbCGGgAyKS/view?usp=sharing>

### PAGO POR PSE


<https://drive.google.com/file/d/14tFzZHlx44TooxsJivKYuhMVSZFQs5T/view?usp=sharing>



**BEES** ¿Cómo paga el cliente con **Nequi desde Bees?**

- El cliente da clic en "mi cuenta" y selecciona la pestaña "pedidos"
- Dentro de la pantalla de Pedidos dan clic en "Ir a pagos"
- Seleccionan el método de pago con "Nequi"
- Ingresan la cantidad a pagar y dan clic en "continuar"
- Ingresan el número celular asociado a su cuenta Nequi, "acepta las políticas" y da clic en "enviar confirmación de pago"
- iListo!

\*Material informativo interno y de uso exclusivo para empleados y terceros colaboradores de BEES.

	SOP EJECUCION DE RUTA	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	CD CALI	CÓDIGO: SOP CALI 02

### **6.17 IMPRIMIR FACTURAS Y DOCUMENTOS QUE SOPORTEN LA ENTREGA**

Entregar la factura que certificara la entrega y exigir la firma por parte del cliente. A su vez imprimir todos los recibos de pago, pagos electrónicos y demás documentos para proceder con la liquidación de la ruta.

### **6.18 RECIBIR RETROALIMENTACION DE LA ENTREGA Y SOLICITAR CALIFICACION EN LA APP BEES**

El tripulante debe pedirle retroalimentación al cliente sobre las novedades presentadas en la entrega y recordarle realizar la calificación RATE MY DELIVERY en la plataforma BEES. Es de vital importancia que las tripulaciones le soliciten la calificación al cliente debido a que de esta manera se podrán identificar oportunidades de mejora y determinar nivel del servicio prestado.

### **6.19 DESPEDIDA CORDIAL CON EL CLIENTE**


Verificar en el dispositivo el cierre de todas las actividades programadas para el cliente en la app de reparto y despedirse de manera amable agradeciéndole por su disposición.

### **6.20 AMARRE DE CARGA Y CIERRE | APERTURA DE CORTINAS**

Colocar las correas de amarra, asegurar la carga y cerrar las cortinas de vehículo.

### **6.21 VALIDACIÓN 360 DEL VEHICULO Y USO DE LOS “PARE Y SIGA”**

La tripulación debe realizar un recorrido 360° al vehículo para validar que los mínimos vitales se encuentren en correcto estado y continuar ruta sin imprevistos mecánicos. procede a retirarse los EPPS, y a realizar el respectivo lavado de manos. Suben al vehículo usando los tres puntos de apoyo, y utilizando el cinturón de seguridad. Antes de

	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

continuar con la ruta, la tripulación debe evaluar la vía en la que se encuentra estacionado el vehículo y en caso de requerirse debe usar la señal de “Pare y siga”, teniendo en cuenta que se debe mostrar la cara “roja” cuando:

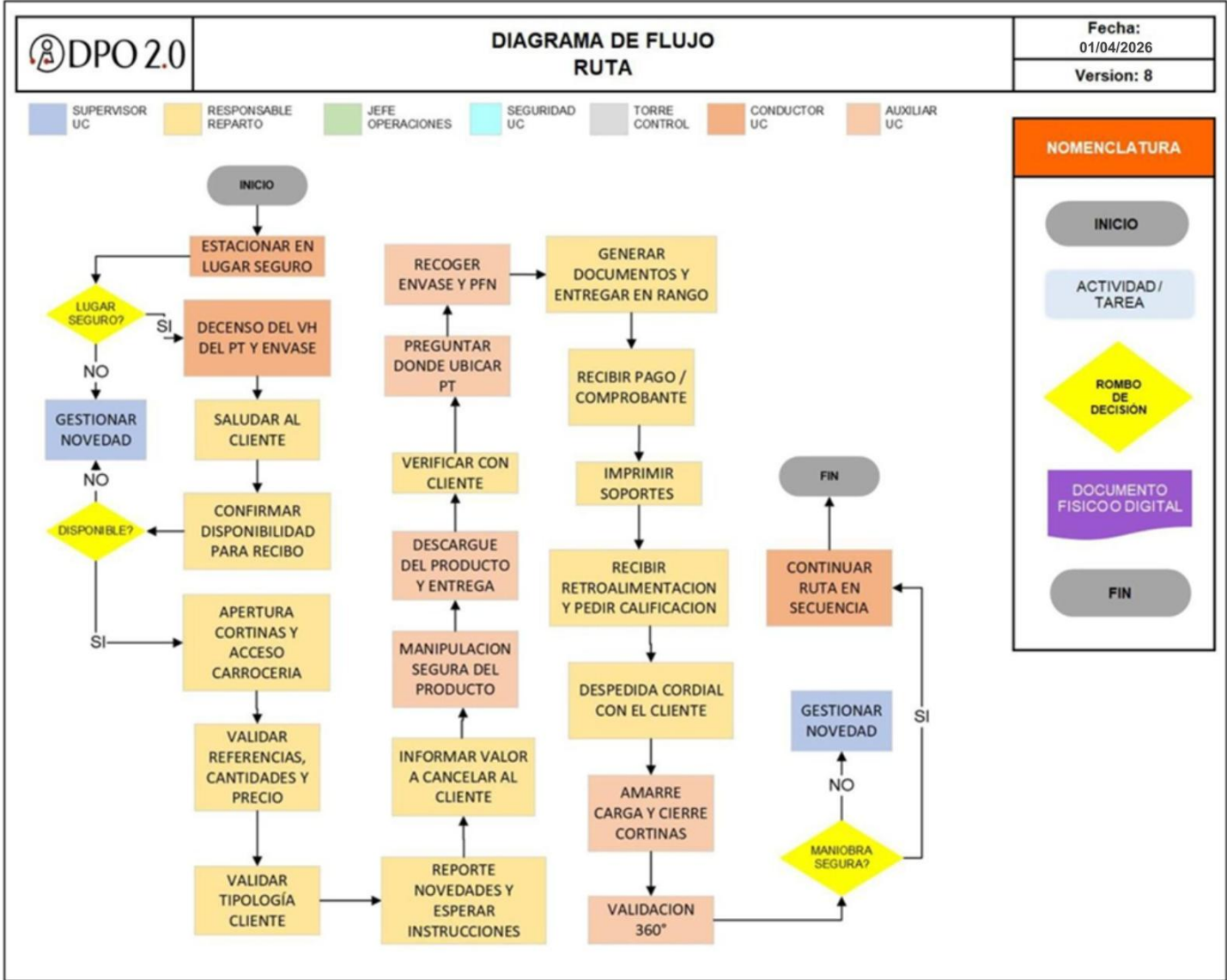
- Existe una conexión con una vía de flujo mayor
- Intersección de una calle con una carrera
- Intersección vial con combinación de velocidades
- Flujo peatonal • Flujo de bicicletas
- Registro de reincidencia de accidentes
- Cualquier otro caso específico que requiera detener el flujo vehicular antes se continuar la marcha.
- En caso de identificar algún riesgo en la zona o PDV, se deberá realizar la notificación del riesgo al Líder, reportarlo a través del link de rutas críticas y reportar la condición insegura en la app Safety 360 SS.
- Terminada la labor, el miembro de la tripulación debe rotar la señal mostrando la cara verde “siga”, con el fin de indicar a los demás conductores que es completamente seguro reanudar la marcha.


## **6.22 CONTINUAR LA RUTA GARANTIZANDO LA ADHERENCIA A LA SECUENCIA**

Cuando el tripulante esté dispuesto a visitar al próximo cliente debe revisar en la app de reparto el cliente sugerido a visitar y seguir la secuencia sugerida, con el fin de garantizar la adherencia a la secuenciación.

	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>



**7 FLUJOGRAMA**



	SOP EJECUCION DE RUTA	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>



## 8. INDICADORES DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

RUTA						
INDICADOR	DEFINICIÓN	META	CÁLCULO	FUENTE DE INFORMACION	PERIODICIDAD	QUEM DEBE CONOCER EL RESULTADO
LTI	Accidentes con días perdidos en operación	0	Ultimo accidente + 1	Safety 360	Diario	Todo el personal
TIEMPO EN RUTA	Tiempo desde la salida por portería hasta el regreso a ella.	<10.5 h	Hora Ingreso CD fin ruta – Hora Salida del CD	planilla de TML	Diario	Todo el personal
NPS	Calificación del cliente que busca siempre estar en estado PROMOTOR y va de 1 a 10	>65	$\% \text{ Clientes Promotores} - \% \text{ Clientes Detractores}$	PERFORCE	Diario	Todo el personal
RATE MY DELIVERY	Calificación nivel de servicio en la entrega	>4.5	Promedio de calificaciones de 1 a 5 recibidas	VIS DATA	Diario	Todo el personal
SAC	Servicio al cliente	0	$\frac{\#SAC \text{ atribuible al UC}}{\# \text{ de Ordenes}} \times 100$	ZENDEK	Diario	Todo el personal
RECHAZOS	Rechazo de pedido en PDV.	<18%	$\frac{HL \text{ Cargados en los vehiculos} - hl \text{ rechazados}}{HL \text{ Cargados en los vehiculos}} \times 100$	SAC	Diario	Todo el personal
MODULACIONES	Reporte de rechazos.	>95%	$\frac{HL \text{ Modulados}}{HL \text{ Rechazados}} \times 100$	planilla de TML	Diario	Todo el personal
PNP	Para no planeada de la ruta	2	$\frac{\text{Numero de paradas autorizadas}}{\text{Total de paradas}} \times 100$	FOXTROT	Diario	Todo el personal
TLP	Medición de los HL medidos por hora		$\frac{\text{Packs Entregados}}{\text{Horas de trabajo en transporte}} \times 100$	PERFORCE	Diario	Todo el personal
OWDs corridas	Aherencia a al cumplimiento de OWDs al personal en ruta.	100%	$\frac{OWD \text{ corridas tripulaciones mes}}{HC \text{ tripulaciones mes}}$	Safety 360	Diario	Todo el personal
OTIF	La union de los indicadores entregas a tiempo (ON TIME) y entregas completas (IN FULL)	>92 %	Es la multiplicacion de ON TIME por el IN FULL dividido entre 100	La visual Performace	semanal	Todo el personal

 <b>ABInBev</b>	SOP EJECUCION DE RUTA	 <b>DPO 2.0</b>
<b>Versión 09</b> Fecha Actualización <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>


## 9. REFERENCIAS

- SOP de Modulación [https://1drv.ms/b/s!Arl\\_eoFEqo-gqnIS3CwwA5Of4Uaz?e=FqYwtY](https://1drv.ms/b/s!Arl_eoFEqo-gqnIS3CwwA5Of4Uaz?e=FqYwtY)
- OWD En ruta <https://safety.arvolution.com/analytics/overview>

	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>

## 10. HISTÓRICO

REVISION	Responsable	CARGO	Descripción de modificación	Fecha
0	Fernando Vera	Jefe de Operación UC	Creación de SOP	29/08/2023
1	Carlos Rojas	Data Analytics	Actualización de la SOP diagrama de flujo, descripción del proceso	5/02/2023
2	Carlos Rojas	Data Analytics	Modificación de la matriz raci, actualización del diagrama de flujo	25/4/2023
3	Carlos Rojas	Data Analytics	Actualización del documento, corrección H1 2023 – proceso – raci y diagrama de procesos	01/9/2023
4	Carlos Rojas	Data Analytics	Corrección de la redacción del documento Corrección del proceso y adjunto links e hipervínculos	01/05/2024
5	Carlos Rojas	Data Analytics	Corrección de la redacción del documento	02/10/2024
6	Donalis Silva	Lider nacional de reparto Leon	Actualización del diagrama de flujo, validación RACI y corrección de actividades, nuevos anexos, medios de pago, nueva tabla de indicadores.	5/05/2025
7	Donalis Silva	Lider nacional de reparto Leon	Se incluye infografía de protocolo Servir y de Rutas Criticas en respuesta a solicitud en las matinales de los conductores, donde indican que la SOP debe ser más amigable a la lectura	5/05/2025
8	Luis Alejandro Cáceres	Delivery Supervisor	Se amplía el proceso en general para definir las responsabilidades de tareas puntuales	01/10/2025
9	Omar Caceres	Coordinador de Distribución	Actualizar proceso de entrega con Bees Deliver	01/02/2026

	<p align="center"><b>SOP EJECUCION DE RUTA</b></p>	
<p align="center"><b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b></p>	<p align="center"><b>CD CALI</b></p>	<p align="center"><b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b></p>

## 11. ANEXOS

### Check list operacional

Check List BU Colombia[541070]

---

**REGIONAL**

Centro

---

**SELECCIONE CENTRO:**

Tibasosa

---

**OPERACIÓN**

Salida

---

**CÉDULA CONDUCTOR**

Cédula Conductor

---

**SELECCIONE PLACA PARA TIBASOSA:**

Seleccione en Tibasosa...

### Medios de pago

**Son para todos aquellos clientes que deben cancelar el pedido por consignación (Cashless) o clientes que deseen consignar por voluntad.**



1. Si el cliente desea saldo pendiente, deberá dar clic en la opción "Detalles de pago" para registrar el recibo de diario.

2. Si hace clic en Bases, podrá cambiar el medio de pago. El tipo de pago que aparecerá será: efectivo, transacción electrónica. Seleccione las opciones de pago y permisionamiento, haz clic en "GUARDAR".

3. Para TRANSPARENCIA asigna el monto en este campo. Seleccione el banco. Para último, ingresa el código del cliente y haz clic en "GUARDAR".

4. Para EFECTIVO ingresa el monto en esta casilla. Cuando el monto recobrado corresponda al saldo pendiente, haz clic en "GUARDAR".

**Medios de Pago**

**Pago PSE**

A través de tu app BEES y [www.tuinfo bees.co](http://www.tuinfo bees.co)

**Mi Tarjeta de Recaudos**

En [www.tuinfo bees.co](http://www.tuinfo bees.co) encontrarás Mi Tarjeta Electrónica Virtual para que pagues en cualquier banco o correspondiente habilitado.

**Convenios**


Directamente a través de estos bancos podrás hacer tu pago:

BANCO	CÓDIGO	REFERENCIA
Bancomercolombiana	77000	Código Cliente
Banqueo	60000	Código Cliente
Banqueo	00000	Código Cliente
Banco Agrario	10000	Código Cliente-Castrol
El Financiero	6000	Código Cliente

**¿Cómo paga el cliente con Nequi desde Bees?**



1. El cliente da clic en "mi cuenta" y selecciona la opción "pedidos".
2. Dentro de la pantalla de Pedidos del día clic en "Ir a pagar".
3. Selecciona el método de pago con "Nequi".
4. Ingresar la cantidad a pagar o el código QR.
5. Ingresar el número celular asociado o su cuenta Nequi. "Opción las pedidas" de clic en "Inicio confirmación de pago".
6. Ingresar el número celular asociado o su cuenta Nequi. "Opción las pedidas" de clic en "Inicio confirmación de pago".
7. Ingresar el número celular asociado o su cuenta Nequi. "Opción las pedidas" de clic en "Inicio confirmación de pago".
8. Ingresar el número celular asociado o su cuenta Nequi. "Opción las pedidas" de clic en "Inicio confirmación de pago".

	<b>SOP EJECUCION DE RUTA</b>	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	<b>CD CALI</b>	<b>CÓDIGO: SOP CALI 02</b>


## Safety alert

Se realiza discusión y aterriza la clasificación del evento

3

Se da lectura del evento

¿Cómo podemos clasificar el evento?

<b>Safety First!</b>	<b>SAFETY ALERT</b>	<b>2</b>	24-01-2024
<b>Clasificación de la lesión</b>	<b>Descripción del evento</b>	<b>¿Qué ocurrió? / Causa Raíz</b>	
<b>LTI</b>	<p>El Ayudante de Vendedor, Brandon Eduardo Verduzco Adame, a las 3:30 pm aproximadamente, se encontraba en Punto de Venta, sobre la plancha del camión (altura de la plancha 80cm), realizando la maniobra de acomodo de envase. El envase lo tenía sobre la plancha y estando el colaborador en ella, se agachaba por las cajas y estaba en su último movimiento, pierde el equilibrio y cae al piso (de espaldas), para aminorar el golpe mete la mano (derecha). Al instante, empieza a sentir dolor en la muñeca. Se le vincula a servicio médico interno, se realiza radiografía y se visualiza fractura de colles. Se vincula al IMSS para el seguimiento adecuado.</p>	<p><b>¿QUÉ PASÓ?</b> Fractura de colles (Muñeca izquierda). <b>ACTOS – CAUSA RAÍZ:</b> No evaluar los riesgos de la actividad. Exceso de confianza. Proceso incorrecto de acomodo de envase en unidad. <b>CONDICIONES – CAUSA RAÍZ:</b> N/A <b>BLOQUES IMPACTADOS DPO:</b> B4.1 Ejecución segura de la manipulación manual de cargas. B12.4 Gestión especializada de respuesta a emergencias. B13.1 Gestión anual de capacitación y actualización.</p>	
<p><b>Dónde y Cuándo</b></p> <p>Zone: MAZ BU: MEXICO DRV: OCCIDENTE UEN: COLIMA DC: COLIMA AREA : DISTRIBUCIÓN WHEN: 24/01/2024</p>		<b>5</b>	<b>Photos</b>
<b>Medidas Correctivas y Preventivas</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención Médica Inmediata y seguimiento a colaborador</li> <li>Hard Stop Regional y Difusión Safety Alert</li> <li>Revisión de plancha de la unidad y tres puntos de apoyo.</li> <li>Revisión del calzado de seguridad.</li> <li>Difusión de Safety Alert.</li> <li>Reforzamiento Entrenamiento "Evaluación de riesgos en la actividad".</li> <li>Reforzamiento Proceso correcto para acomodar el producto vacío en unidad.</li> <li>Cronograma Auditorías en Ruta para detección de Actos Inseguros</li> <li>Levantamiento Diario en Safety App de Actos Inseguros</li> </ul>			

Se da lectura de donde y cuando ocurre el incidente

1

¿Esto nos puede pasar?

Si/no

¿Cual fue la causa raíz?


(luego aterrizar)

¿Cómo podemos evitarlo?


Generar acciones y anotarias

## Protocolo Servir


### Vamos a conocer que es **SERVIR**




**S**aluda amablemente a tu cliente por el nombre, portando siempre tu carnet visible




**E**xplícale a tu cliente cantidades, valores, cambios, saldos y valida el medio de pago




**R**evaliza el descargue del producto, revisa la calidad, ubica el producto y recoge el envase debidamente clasificado




**V**erifica los productos y cantidades entregadas de acuerdo a la factura garantizando la buena ubicación del producto según indicaciones del cliente



**I**nforma al cliente el valor a cancelar y confirma su medio de pago




**R**ecibe tu factura, recibo de pago, comodato de envase, notas crédito por (PFN) productos fuera de norma y despídete amablemente



## Capacitación Bees Deliver

[Bees Deliver App Training - Home](#)

	SOP EJECUCION DE RUTA	
<b>Versión 09</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>01/04/2026</b>	CD CALI	CÓDIGO: SOP CALI 02






## **BEES Deliver – Guía Rápida RR**

### **Objetivo**

Asegurar entregas **seguras, completas y dentro del radio**, usando correctamente la app BEES Deliver.

---







### **Antes de Salir (Pre-Ruta)**

-  **Activa el GPS** (obligatorio)  **Inicia sesión** con usuario y contraseña  **Cambia la contraseña** (si es primer ingreso)  **Verifica inventario y activos** (producto, chapatex, paletas)
-  Pulsa **Finalizar** para iniciar la ruta


i. *Después de iniciar ruta, el inventario no se puede editar.*


---

### **En Ruta**

-  Pulsa **Comenzar Ruta** solo al iniciar desplazamiento  Puedes entregar en **cualquier orden**
  -    **Notifica al PDV** antes de llegar  Usa **Waze** desde la app
- 

### **Llegada al Punto de Venta**

-  Verifica que estás **dentro del radio**  Revisa **preferencias del PDV**  Si no cumples el radio → selecciona motivo
-

	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 09 Fecha Actualización 01/04/2026	CD CALI	CÓDIGO: SOP CALI 02

## Entregas

 Elige una opción:

- Entregar todo
- Rechazar todo
- Entrega parcial

 En rechazos:

- Selecciona motivo
  - Agrega comentario (si aplica)
- 

## Recogidas

 no planeados:

**Planeadas:** valida cantidades y confirma , **Vacíos**


- Ajusta envases
  - Agrega nuevos si aplica
  - Indica motivo si no recoges
- 

## Problemas Críticos

 Registra cualquier incidente:

- Selecciona razón
  - Agrega comentario claro
- 

## Cierre de Visita



	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 09 Fecha Actualización 01/04/2026	CD CALI	CÓDIGO: SOP CALI 02


 Completa tareas obligatorias  Mantén mínimo **2 minutos** en PDV  Todo debe hacerse **dentro del radio**  Desliza para **Finalizar Visita**

 **Meta de cumplimiento:** 95%

---

### **F Reglas Clave**

- Sin GPS no funciona la app
  -  Respetar el radio de entrega
  -  Validar todo antes de finalizar
- 

**BEES Deliver**  *Entregamos mejor, entregamos juntos*