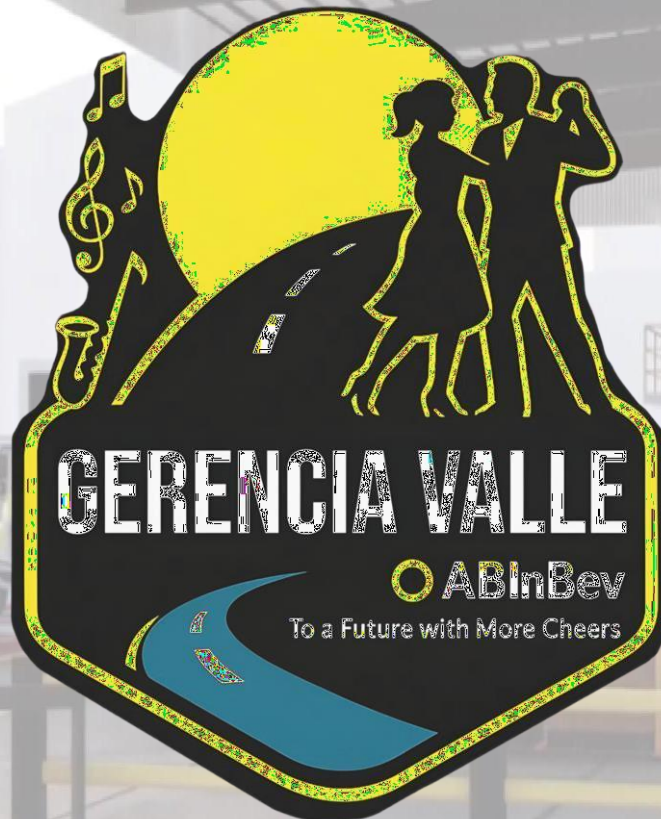




SOP EJECUCION DE RUTA

CD Popayán

Actualizacion:01/04/2026





LOGÍSTICA
CONECTAMOS MAZ

	<p>SOP EJECUCION DE RUTA</p>	
<p>Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026</p>	<p>CD POYAPAN</p>	<p>CÓDIGO: SOP 02</p>

Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
3.	DEFINICIONES.....	2
4.	SEGURIDAD.....	2
5.	RACI.....	6
6.	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	7
7.	Flujograma	24
8.	INDICADORES INVOLUCRADOS.....	27
9.	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	28
10.	hISTÓRICO.....	28
11.	ANEXOS	29

	<p align="center">SOP EJECUCION DE RUTA</p>	
<p align="center">Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026</p>	<p align="center">CD POYAPAN</p>	<p align="center">CÓDIGO: SOP 02</p>

1. OBJETIVO

Asegurar entregas seguras y eficientes, garantizando la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de indicadores como **On Time** e **In Full**, aplicando el protocolo **SERVIR**.

2. ALCANCE



Este procedimiento aplica para todo el personal vinculado al proceso de reparto en el **Centro de Distribución Popayán**.

3. DEFINICIONES

- **UC:** Contratista urbano
- **CD:** Centro de distribución.
- **TRIP:** Tripulación de reparto.
- **CR:** Coordinador de ruta.
- **PD:** Profesional de despachos.
- **SV:** Supervisor de Ventas.
- **Devolución:** Producto final retornado al CD.
- **Documento equivalente:** Sustituto de factura en operaciones sin obligación de facturar.
- **RESPONSABLE DE REPARTO:** Ejecuta la entrega en el reparto.
- **Modulación Rechazo:** Reporte inmediato de rechazo del pedido.
- **MARKET PLACE:** Producto tercerizado para entrega al cliente.
- **PBE:** Producto en buen estado.
- **PFN:** Producto fuera de Norma.
- **PDV:** Punto de Venta.
- **Rechazo:** Pedido no aceptado
- **Redención:** Cambio de puntos por productos.
- **Recibo de pago:** Certifica pago de servicio o producto.
- **Sticker:** Marca productos en mal estado (PFN).
- **Entrega en rango:** Clic de visita dentro de 30 m.
- **Token:** Código para legalizar pagos electrónicos.
- **Plataforma BEES:** Plataforma de pedidos.
- **RTI:** Retorno de envase.

4. SEGURIDAD

4.1 Uso de elementos de protección personal (EPP):

	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026	CD POYAPAN	CÓDIGO: SOP 02

El uso de EPP es obligatorio para mitigar riesgos.



Recomendaciones:

- Inspeccionar el EPP antes de usarlo.
- Solicitar reposición inmediata si está deteriorado.
- Validación y entrega a cargo del jefe inmediato o SISO.
- Diligenciar formulario de entrega de EPP.
- Utilizar el EPP indicado según área o norma del CD.

Matriz de elementos de protección personal (EPP) Requeridos:

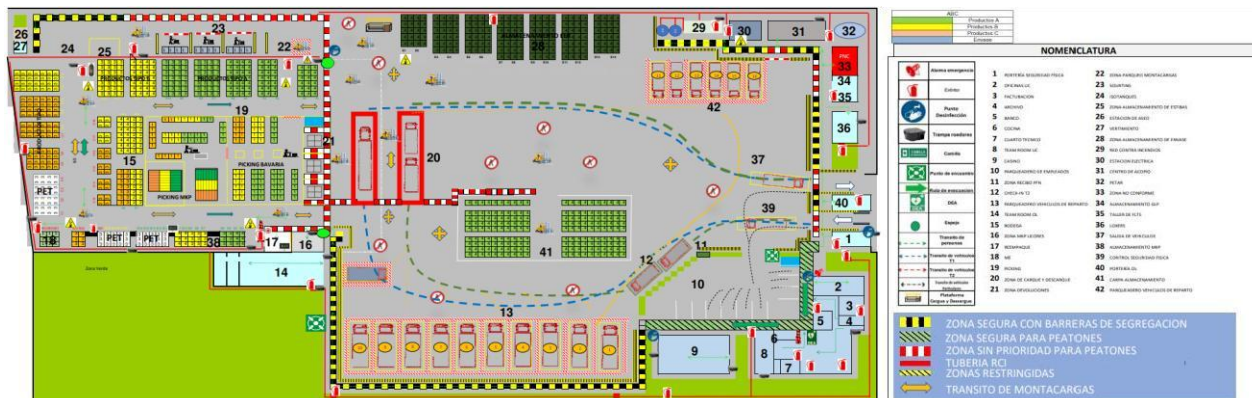
<i>EPP</i>	<i>Botas de seguridad</i>	<i>Uniforme reflectivo</i>	<i>Guantes anticorte Nivel 5</i>	<i>Gafas de seguridad</i>	<i>Casco de seguridad</i>
<i>Ilustración</i>					



	<p>SOP EJECUCION DE RUTA</p>	
<p>Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026</p>	<p>CD POYAPAN</p>	<p>CÓDIGO: SOP 02</p>

4.2 Conductas seguras para tener en cuenta en el CD:

Nota: Las conductas de seguridad dentro del CD se encuentran descritas en el SOP de Pre-Ruta. En esta etapa (Ruta) no son aplicables, dado que el vehículo ya se encuentra fuera del Centro de Distribución.



4.3 Uso 3 puntos de apoyo para subir/bajar de cabina y/o carrocería:



Para garantizar la seguridad al subir o bajar del vehículo, es obligatorio aplicar la técnica de **tres puntos de apoyo**.

Recomendaciones:

- Subir siempre **de frente al vehículo**.
- Bajar siempre **de espaldas**.
- Asegurar la firmeza apoyando toda la planta del pie.
- Verificar que el **calzado esté limpio** para evitar resbalones.
- Mantener las **manos secas** antes de realizar la maniobra.



4.4 Conductas seguras y de obligatoriedad para conductores en este proceso:

	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026	CD POYAPAN	CÓDIGO: SOP 02

Normas generales de seguridad:

- Respetar y ceder siempre el paso a peatones, ciclistas y motociclistas.
- No exceder la velocidad, especialmente en zonas con presencia de personas (máximo **10 km/h**).
- Mantener un manejo a la defensiva en todo momento.
- Observar ambos lados y estar atento a advertencias antes de detenerse.
- Verificar por los espejos antes de abrir la puerta y descender.

Durante el estacionamiento y maniobras:

- Realizar ascenso y descenso siguiendo la regla de **3 puntos de apoyo**.
- Asegurar que el lugar tenga espacio suficiente para la tripulación.
- Obedecer al auxiliar durante maniobras en retroceso.
- Estacionar en reversa en zonas de parqueo por seguridad.
- Usar tacos en caso de pendientes.
- Evitar retroceso si hay cables bajos.
- Encender intermitentes al estacionar y evitar obstruir salidas, vías principales o peatonales.

Prohibiciones:

- Prohibido consumir alcohol o estupefacientes durante la jornada.
- Prohibido usar dispositivos distractores no relacionados con la operación.
- Prohibido el uso de celulares o equipos electrónicos mientras se conduce.

Cumplimiento normativo y operativo:

- Respetar todas las señales de tránsito.
- Uso obligatorio del **cinturón de seguridad** para conductor y acompañantes.
- Planificar la ruta considerando horarios de atención del cliente.



4.5 Colocación tacos/cuñas:

Cuando el vehículo se estacione en una zona con pendiente, es obligatorio colocar tacos/cuñas siguiendo estos pasos:

1. Activar el **freno de estacionamiento**.
2. Bajar del vehículo utilizando los **3 puntos de apoyo**.
3. Instalar los **tacos o cuñas** en el primer eje de tracción.

4.6 Colocación de Conos:

Una vez el vehículo esté estacionado correctamente, se deben seguir las siguientes indicaciones:

	<p>SOP EJECUCION DE RUTA</p>	
<p>Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026</p>	<p>CD POYAPAN</p>	<p>CÓDIGO: SOP 02</p>

1. Hacer señal de detenerse y encender las **luces de estacionamiento**.
2. Retirar las **llaves del vehículo**.
3. Colocar **dos conos** de 28 a 18 pulgadas:
 - Uno en la **esquina delantera** del vehículo.
 - Uno en la **esquina posterior** del vehículo.



5. RACI

R: RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN.

A: DUEÑO DEL PROCESO.

C: RESPONSABLE DE LA VERIFICACION.

I: RECIBE INFORMACION.

	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026	CD POYAPAN	CÓDIGO: SOP 02

 	RACI	RUTA						CÓDIGO:	RACL_CO_POP_R_0.3 RUTA
	CD	POPAYÁN						ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:	01/04/2026
								ÚLTIMA VERSIÓN:	15
Item	Actividad	Responsable de Reparto	Conductor	Auxiliar de reparto	Área SISO UC	Responsable Flota UC	Coordinador operativo	Torre de Control	
1	Estacionamiento en el PDV utilizando Rutina 360.	I	R	I	I	C	A	I	
2	Procedimiento en caso de emergencia.	I	R	I	A	I	C	I	
3	Reporte de POC's con condiciones inseguras.	R	I	I	A	I	C	I	
4	Protocolo SERVIR.	R	I	I	C	I	A	I	
5	Protocolo de Modulación de Devoluciones.	R	I	I	I	I	C	A	
6	Posibles Motivos de Rechazo.	R	I	I	I	I	C	A	
7	Segunda visita al cliente.	R	I	I	I	I	A	C	
8	Herramientas manuales en la entrega.	I	I	R	A	I	C	I	
9	Confirmación de Entrega y Descarga de Producto.	R	I	I	I	I	A	C	
10	Retiro de Envase del PDV y Preselección.	C	I	R	I	I	A	I	
11	Segregación de PFN's.	C	I	R	I	I	A	I	
12	Cobranza de Pedido con Medidas de Seguridad.	R	I	I	A	I	C	I	
13	Cierre de Visita en IREP y Recordatorio de Evaluación RMD.	R	I	I	I	I	A	C	
14	Desbloqueo del Vehículo y Rutina 360.	I	R	I	A	C	I	I	
15	Conducción segura.	I	R	I	A	I	C	I	

■ R: RESPONSABLE DE EJECUTAR
■ A: DUEÑO
■ I: INFORMADO
■ C: CONSULTADO

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

6.1 Estacionamiento en el PDV utilizando Rutina 360

Objetivo:



Asegurar un estacionamiento seguro y sin obstrucciones en el Punto de Venta (PDV).

Procedimiento:



- Estacionar únicamente **en áreas autorizadas**, sin obstruir accesos críticos (hospitales, estaciones de policía, escuelas, etc.).
- **Activar el freno de estacionamiento**, encender luces estacionarias y colocar **2 conos** (uno en la esquina delantera y otro en la trasera del vehículo).
- En caso de pendientes, orientar el vehículo **hacia el andén** y colocar tacos en el eje trasero.

Al retroceder:

- **Está prohibido retroceder más de 10 metros.**
- El conductor debe contar con el apoyo de un tripulante (auxiliar).
- El auxiliar debe utilizar **obligatoriamente** la paleta de PARE/SIGA.

	<p>SOP EJECUCION DE RUTA</p>	
<p> Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026 </p>	<p>CD POYAPAN</p>	<p>CÓDIGO: SOP 02</p>

- Mantener una distancia mínima de 5 metros entre el auxiliar y el vehículo.

	<p align="center">SOP EJECUCION DE RUTA</p>	
<p align="center">Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026</p>	<p align="center">CD POYAPAN</p>	<p align="center">CÓDIGO: SOP 02</p>

- Utilizar alarma sonora, evitar puntos ciegos y apoyar con el pito para alertas.

Antes de descender:

- Verificar por los espejos que no se acerquen vehículos o peatones.
- Utilizar los 3 puntos de apoyo para bajar del vehículo.

Previo a la entrega:

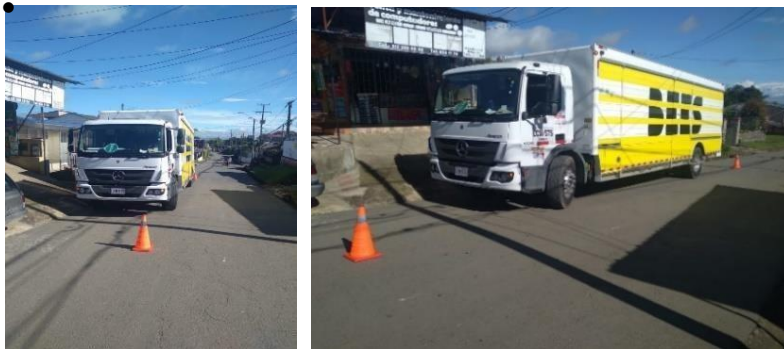
- Realizar inspección de seguridad 360° en la zona.
- Verificar condiciones de tráfico, obstáculos, desniveles y seguridad.
- En zonas de riesgo crítico, solicitar apoyo de escoltas o policía.

En caso de alteraciones de orden público:

- Activar el protocolo de comunicación y resguardo.
- Retirarse del sitio y evacuar si es necesario.

Al finalizar:



- Bloquear el vehículo: retirar llaves, cerrar ventanas y asegurar puertas.
- Colocar nuevamente los 2 conos de 28 pulgadas (uno al frente y otro atrás).



6.2 Procedimiento en caso de emergencia:

En situaciones de riesgo (robos, asaltos u otras emergencias):

- Conductor, responsable de ruta y auxiliar deben tener a mano el listado de teléfonos de emergencia:
 - **Cruz Roja:** 132
 - **Defensa Civil:** 144
 - **Bomberos Popayán:** 119
 - **Policía Nacional:** 123

	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026	CD POYAPAN	CÓDIGO: SOP 02

- Activar el **botón de pánico** si la situación lo amerita.
- **No oponer resistencia** ante situaciones críticas.
- Reportar inmediatamente el hecho al **jefe inmediato** y/o al **departamento de Seguridad Física**.

6.3 Reporte de POC's con condiciones inseguras:

El conductor, responsable de ruta y auxiliar deben estar preparados para:

- **Identificar situaciones inseguras.**
- **Reportarlas de inmediato.**
- **Adoptar medidas preventivas para evitar incidentes.**

Ejemplos de condiciones inseguras:

- **Pisos resbaladizos o mojados.**
- **Objetos sueltos o mal ubicados.**
- **Falta de señalización de seguridad.**
- **Iluminación deficiente.**
- **Ausencia o mal funcionamiento de extintores.**
- **Equipos o maquinarias defectuosas.**
- **Falta de EPP adecuado.**
- **Rutas de evacuación bloqueadas.**

Acciones:



- Reportar de inmediato al jefe inmediato o al área de seguridad.
- No continuar la actividad hasta que se controle o mitigue el riesgo.

6.4 Protocolo servir:

La tripulación debe aplicar el protocolo **SERVIR** en cada entrega para garantizar un servicio de calidad.

Pasos del protocolo SERVIR:

- **Saludar:** Cortesía al iniciar la visita.
- **Explicar:** Detallar el proceso de entrega.
- **Realizar:** Ejecutar la entrega de manera adecuada.
- **Verificar:** Confirmar que la recepción sea correcta.
- **Informar:** Comunicar cualquier novedad al cliente.
- **Recibir:** Escuchar y atender la retroalimentación.

	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026	CD POYAPAN	CÓDIGO: SOP 02

El cumplimiento de este protocolo asegura la excelencia en la experiencia del cliente y el mantenimiento de altos estándares de servicio.



Saludar

- » La seguridad es primero, portar todos los EPPs y tapabocas y cumplir con el estacionamiento seguro y permitido.
- » Saluda al cliente amablemente, a dos metros de distancia, recuerda que estamos prestando un servicio.

Explicar

- » 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.
- » En caso de tener alguna novedad, recuerda comunicarte con tu torre de control para reportarla.

Realizar

- » Descarga los productos de forma segura, valida con el cliente donde desea ubicarlos y siempre revisa la calidad de lo que estás entregando.
- » Recoge los envases y cambios que requiere el cliente, recuérdale al cliente la importancia de que estén clasificados para evitar retrasos en la entrega.

Verificar

- » 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.
- » Valida con el cliente que todo lo entregado físicamente concuerde con lo que se va a facturar.

Informar

- » Informa al cliente el valor que debe cancelar antes de imprimir la factura.
- » 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.



Recibir

- » 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.
- » Siempre pregúntale al cliente cómo percibió la entrega y si tiene algún requerimiento adicional.
- » Despidete amablemente del cliente, lávate las manos y haz el 360 de tu vehículo antes de iniciar con la siguiente visita.

6.5. Protocolo de modulación de devolución:

Durante la entrega, la tripulación debe informar al cliente las cantidades a entregar y validar:

- Disponibilidad de envases.
- Producto fuera de norma (PFN).
- Disponibilidad de dinero.

	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026	CD POYAPAN	CÓDIGO: SOP 02

En caso de rechazo:

- Realizar la gestión de rechazo en el sistema **Modulación de Rechazos** si es por error en facturación, toma de pedido, calidad del producto, ventana horaria o causas atribuibles al cliente y/o ruta.
- Si el rechazo es por calidad del producto (daño, empaque o presentación), separar e identificar el producto en el camión.
- Certificar con el cliente la conformidad del rechazo antes de retirarse del punto de venta.
- Si no se puede resolver en sitio, registrar el motivo de rechazo en **IREP o BEES DELIVERY**.

NOTA: Cuando se registra un rechazo en Bees delivery, el supervisor de ruta

6.6 Posibles motivos de rechazo:



Un **rechazo** ocurre cuando el cliente no recibe total o parcialmente la mercancía solicitada. Toda novedad debe ser **modulada en el momento** para su gestión por parte de:

- Coordinadores de ruta UC.
- Equipo de logística.
- Área de ventas.

Motivos de rechazo:

- NEN - Asalto
- NEN - Atribuible al camión o ruta
- NEN - Cliente ausente
- NEN - Cliente cerrado
- NEN - Cliente sin dinero
- NEN - Compró en depósito
- NEN - Error de carga
- NEN - Fuera de frecuencia/ruta
- NEN - Fuera de ventana horaria del cliente
- NEN - Mal facturado
- NEN - Mala calidad
- NEN - No hizo pedido
- NEN - No ubicado
- NEN - Pedido incompleto o modificado por logística
- NEN - Promesa cliente no cumplida

CANTIDAD DE CAJAS	TIEMPO DE ESPERA	MODULACION DIRIGIDA A
De 1 a 20 Cajas	15 minutos	TC
De 21 a 40 Cajas	20 minutos	TC – Unidades de negocio de ventas
De 41 a 60 Cajas	30 minutos	TC – Unidades de negocio de ventas
Mayor a 60 Cajas	40 minutos	TC – Unidades de negocio de ventas – Supervisor Distribución

	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026	CD POYAPAN	CÓDIGO: SOP 02

- NEN - Rechazado por el cliente
- NEN - Rechazo por condición de crédito
- NEN - Sin envases

6.7 Segunda visita al cliente:

Si el establecimiento se encuentra cerrado o el cliente ausente en la primera visita:

- El responsable de Reparto debe **modular la novedad con Torre de Control**.
- Si Torre de Control valida la viabilidad, se programará una **segunda visita** para evitar el rechazo.

Primera visita:

- El responsable de Reparto debe diligenciar el formato establecido para dejar constancia de la visita fallida.
- Este formato respalda ante el cliente, Torre de Control y área comercial que se cumplió con la primera visita.

En caso de rechazo posterior:



- La información del formato servirá como soporte para atención al cliente o para gestionar el rechazo definitivo.

		(Distribuidor Autorizado, Popayán - Cauca)	
Nombre RR:	Código Cliente:	Fecha Entrega Pedido:	 Nombre RR: 
	Placa Vehículo:		
N°	Visita 1 (hora):	N°	# Celular RR:
Visita 2 (hora):		Fecha Entrega Pedido:	Placa Vehículo:
			Visita 1 (hora): Visita 2 (hora):
En caso de llegar al establecimiento, por favor, comunicarse con:			
Responsable de Reparto (RR)			
Torre de Control  312 4566894 - 304 4360121			
Supervisor de Ruta 323 2841153			
E-mail: sac.uc@soivalle.com			
			

6.8 Herramientas manuales en la entrega:

Uso de herramientas:

- Las herramientas como **carretillas, estibadores y buggies** deben estar en óptimas condiciones.

	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026	CD POYAPAN	CÓDIGO: SOP 02

- El cargue/descargue se debe realizar de forma segura utilizando también **cortinas, correas de amarre** y aplicando técnicas correctas de postura.

Límites de carga permitida:

- Carretillas:** Máximo **100 kg** o **5 cajas de póker retornable**.
- Buggies:** Máximo **200 kg** o **10 cajas de póker retornable**.
- La carga manual debe respetar límites seguros sin obstruir la visión.

En caso de novedades o fallas:



- El conductor, responsable de ruta o auxiliar debe **reportar y bloquear** la herramienta defectuosa.
- Se debe garantizar el **respaldo o reemplazo** y gestionar el mantenimiento.

Manipulación de producto:

- Aplicar técnicas seguras para evitar daños, especialmente con productos delicados como **Marketplace (MKP)**.
- Respetar en todo momento la capacidad máxima segura de cada herramienta.

MANEJO ADECUADO DE PRODUCTO MARKETPLACE



	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026	CD POYAPAN	CÓDIGO: SOP 02



6.9 Confirmación de entrega y descargue de producto:

Apilamiento en el cliente:

- Respetar el número máximo de cajas permitidas según referencia:
 - Ref. 1000 → Máximo 5 cajas
 - Ref. 750 → Máximo 5 cajas
 - Ref. 330 → Máximo 7 cajas



Entrega de productos MKP:

- Entregar en la **zona designada por el cliente**, especialmente para:
 - Licores
 - Snacks
 - Productos farmacéuticos

Confirmación y documentación:

- Confirmar con el cliente:
 - Cantidades
 - Referencias
 - Valor del pedido
- Entregar productos o bonos en redención en caso de saldo a favor.
- Recoger firma en la documentación como constancia de la entrega.

Seguridad durante la entrega:

	<p align="center">SOP EJECUCION DE RUTA</p>	
<p align="center">Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026</p>	<p align="center">CD POYAPAN</p>	<p align="center">CÓDIGO: SOP 02</p>

- Evitar obstruir andenes o generar riesgos durante el apilamiento.
- Garantizar que las entregas se realicen de manera segura para la comunidad.



6.10 Retiro de envase del PDV y preselección:

Clasificación y recolección:



- Conductores, responsables de ruta y auxiliares deben clasificar adecuadamente el envase retirado del cliente.
- Aplicar criterios definidos para determinar si el envase es apto.

Política de retorno (1 a 1):

- El cliente debe devolver envases del mismo tipo y color que el entregado.
- Ejemplo:
 - Si se entrega una caja de póker retornable → El cliente debe devolver:
 - 1 caja plástica.
 - 30 botellas vacías en envase color marrón.

6.11 Segregación DE PFN'S:

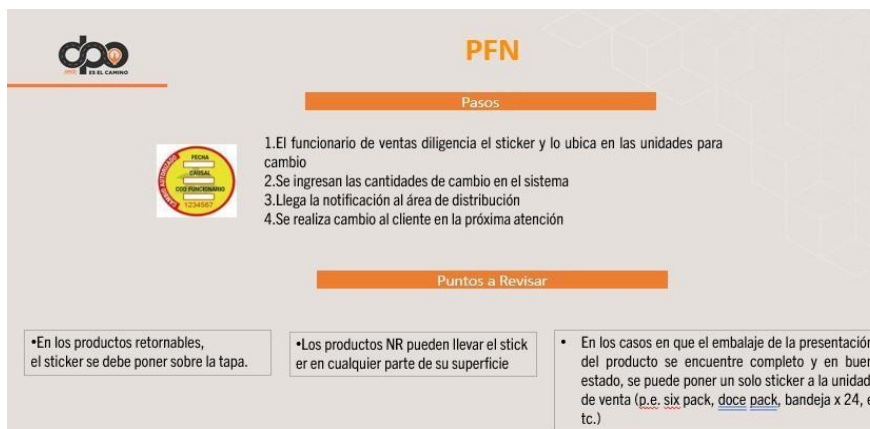
Manejo de Productos Frescos No Vendibles (PFN):

	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026	CD POYAPAN	CÓDIGO: SOP 02

- Conductores, responsables de ruta y auxiliares deben segregar los PFN correctamente dentro del camión.
- Los PFN deben estibarse **separados de los productos vendibles**.

Criterios para la recolección:

- Solo se deben recoger los PFN indicados en el **rutero**.
- **No recoger PFN sin sticker**.
- El sticker debe estar en la parte superior del producto y debidamente diligenciado.



PFN

Pasos

1. El funcionario de ventas diligencia el sticker y lo ubica en las unidades para cambio
2. Se ingresan las cantidades de cambio en el sistema
3. Llega la notificación al área de distribución
4. Se realiza cambio al cliente en la próxima atención

Puntos a Revisar

- En los productos retornables, el sticker se debe poner sobre la tapa.
- Los productos NR pueden llevar el sticker en cualquier parte de su superficie
- En los casos en que el embalaje de la presentación del producto se encuentre completo y en buen estado, se puede poner un solo sticker a la unidad de venta (p.e. six pack, doce pack, bandeja x 24, e tc.)

Motivo	Denominación
70	PFN-Producto Vencido
71	PFN-Tapa/corona con Fisura
72	PFN- Desfondada
73	PFN-Estallada/Explotada
74	PFN-Perforada/Deformada
75	PFN-Cuerpos/Objetos extraños
76	PFN-Tapado/Coronado Defectuoso
77	PFN- Liquido Turbio
78	PFN-Envase/Tapa No Corresponde.
79	PFN-Envase Obsoleto
80	PFN-Mal Etiquetado
81	PFN-Bajo nivel de llenado
82	PFN-Pico roto/Pico Lora
83	PFN-No hermética/Desgasificada
84	PFN-Rotura
85	PFN-Mercadeo/Derogación
86	PFN-Mala Presentación
87	PFN-Sin fecha vencimiento
88	PFN- Prod RET/NO RET Flácido
89	PFN-Bag In Box con Derrame
90	PFN-Cilindro C02 Baja presión
91	PFN-Fuga Cilindros Post Mix
92	PFN-Rotura/Fisura Garrafón agua
93	PFN-Barril con exceso de espuma
94	PFN-Barril con válvula dañada
95	PFN-Cilindro con baja presión
96	PFN-Autorizado funcionario
97	PFN-Variaciones de Temperatura
98	PFN-Tapa/Corona Oxidada
99	PFN-Producto Descontinuado

6.12 Cobranza de pedido con medidas de seguridad:

Cliente crédito:



- Informar estado de cuenta y valor pendiente.
- Solo se despacha si el crédito vencido está cancelado.
- Entregar facturas, notas crédito o comodatos y solicitar firma.
- Validar en sistema pagos por transferencia o consignación sin soporte.

Cliente contado:

- Contar y verificar autenticidad del dinero frente al cliente.
- Evitar contacto directo; usar vitrinas o bandejas.
- Ingresar el dinero a la caja fuerte inmediatamente.
- No aceptar más de \$3.000.000 en efectivo ni más de \$50.000 en monedas por cliente.
- Validar transferencias sin soporte en el sistema.
- En descuentos no aplicados, solicitar token aprobado por el coordinador o gerente.

Pago por Billetera Digital (BEES – Nequi y Daviplata):

- El cliente realiza el pago desde la app BEES.
- El entregador escanea el QR mostrado por el cliente.
- Confirmar visualmente el pago exitoso en la plataforma.
- No se recibe efectivo ni comprobante físico si el pago se valida en el sistema.



	<p>SOP EJECUCION DE RUTA</p>	
<p>Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026</p>	<p>CD POYAPAN</p>	<p>CÓDIGO: SOP 02</p>

Seguridad general en el cobro:

- Mantener vigilancia constante.
- Usar señales con la tripulación ante riesgos.
- Solicitar apoyo policial en zonas peligrosas.
- No exhibir objetos de valor ni dinero.

Convenios		
Directamente a través de estos bancos podrás hacer tus pagos		
BANCO	CONVENIO	REFERENCIA
Bancolombia	73180	Código Cliente
Davivienda	1192509	Código Cliente
BBVA	29140	Código Cliente
Banco Agrario	14311	Código Cliente/ Cédula
Efecty	4186	Código Cliente



	<p>SOP EJECUCION DE RUTA</p>	
<p>Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026</p>	<p>CD POYAPAN</p>	<p>CÓDIGO: SOP 02</p>

Experiencia del repartidor con las nuevas formas de pago.



1

El repartidor selecciona las vías de pago del cliente: billetera y efectivo o todas las disponibles



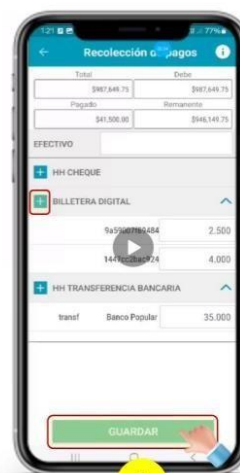
2

El repartidor escanea el código de pago, si es válido permite continuar, en caso contrario genera un mensaje de error



3

El repartidor verifica que la información esté correcta y da clic en "Guardar"



4

Si el repartidor necesita agregar más de un método de pago, deberá seleccionar el icono de más (+) y guardar cada pago.

Importante: Seleccionar guardar y guardar antes de cambiar de pantalla

Consulta escenarios de error en código QR

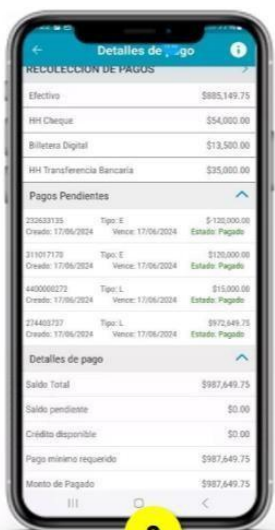


Experiencia del repartidor con las nuevas formas de pago.



5

Cuando el repartidor termina la recolección, da clic en el botón "De acuerdo"



6

Una vez que el repartidor ha confirmado la recolección, se mostrará una pantalla resumen de la entrega y los pagos realizados



7

El repartidor continúa con el cierre de la visita

	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026	CD POYAPAN	CÓDIGO: SOP 02

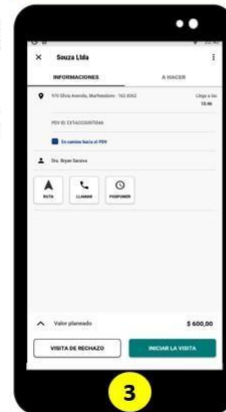
BEES Deliver: En Ruta



- 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.



LLAMAR
En caso de problemas podemos llamar al número guardado en el registro del punto de venta.

RUTA
Al hacer clic en "ruta" abrimos Waze para mostrar el camino hacia el PDV.



POSPONER
Antes de iniciar la visita, podemos posponerla. Para ello, tenemos que elegir un período y una justificación.

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".



	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026	CD POYAPAN	CÓDIGO: SOP 02

Servicios de Localización Activados



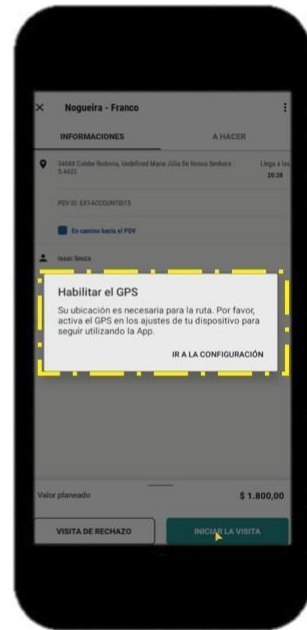
En Ruta

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.



Notificación de proximidad Del Punto de Venta

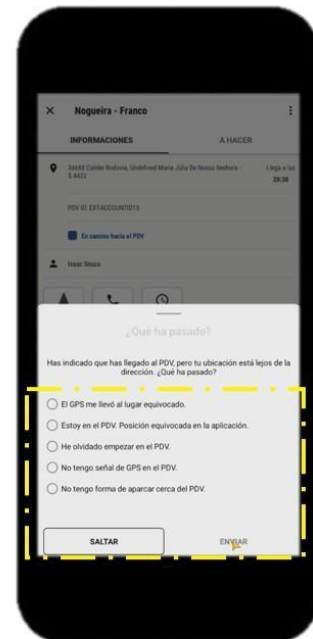




En Ruta

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.

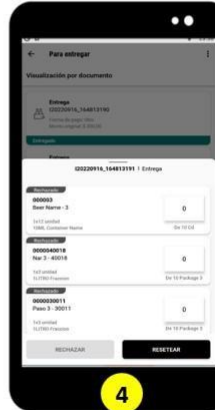
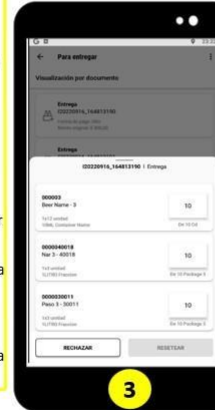
No es obligatorio completar este paso, pero le aconsejamos que lo utilice a efectos de registro.



	<p>SOP EJECUCION DE RUTA</p>	
<p>Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026</p>	<p>CD POYAPAN</p>	<p>CÓDIGO: SOP 02</p>

BEES Deliver: Entregas y Rechazos

En el Punto de Venta



- 1 Al iniciar la ruta, en la pestaña de "A Hacer", tenemos las tareas para esa visita.
Las tareas obligatorias tendrán un signo de exclamación rojo.
- 2 Al hacer clic en la entrega, tenemos la opción de "Rechazar Todo" o "Entregar Todo".
Si la entrega es parcial, haga clic en el documento a entregar.
- 3 Consultar artículos y cantidades. Deslizando hacia abajo la pantalla, le informamos que la entrega se ha realizado.

Si es necesario, podemos pulsar de nuevo sobre el documento y rechazarlo.

- 4 Para rechazar una entrega, haga clic en el documento y "Rechazar" y deslice la pantalla hacia abajo. Para revertir, haga clic en el documento "Resetear".

BEES Deliver: Entregas y Rechazos



En el Punto de Venta



- 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.

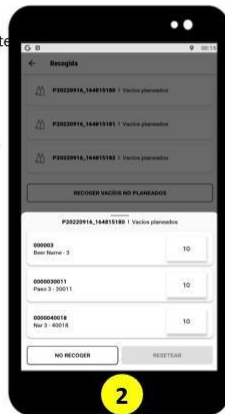
	<p>SOP EJECUCION DE RUTA</p>	
<p>Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026</p>	<p>CD POYAPAN</p>	<p>CÓDIGO: SOP 02</p>

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.



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.

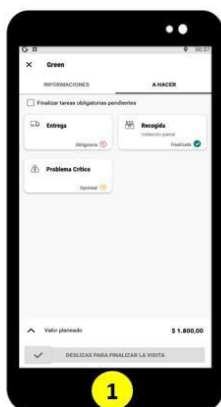
Confirme para completar la recogida, o haga clic en "Restablecer todo", para rehacer el proceso.

4 Para los elementos no recogidos, proporcione una razón y, si es necesario, deje un comentario.



	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026	CD POYAPAN	CÓDIGO: SOP 02

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.



6.13 Cierre de visita en IREP (BEES DELIVER) y recordatorio de evaluación RMD:

Cierre de actividades:



- Verificar en el **celular** que todas las actividades programadas para el cliente estén cerradas en IREP.
- Si es necesario desplazarse a otro cliente con dirección desconocida, utilizar **Google Maps** para ubicar la mejor ruta.

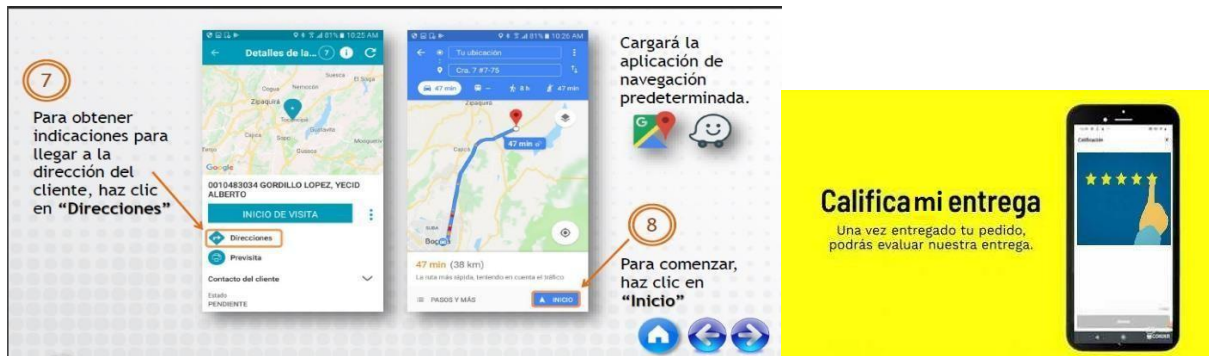
Despedida y recordatorio de calificación (RMD):

- Despedirse del cliente para reforzar la experiencia positiva.
- Invitar al cliente a **calificar la entrega** con 5 estrellas en la plataforma.

Previo a continuar la ruta:

- Realizar un recorrido 360° al vehículo para validar que no haya obstáculos antes de reanudar la marcha.

	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026	CD POYAPAN	CÓDIGO: SOP 02



6.14 Desbloqueo del vehículo y rutina 360:

Antes de reanudar la marcha, el conductor debe:

- Realizar la **revisión 360° del vehículo**.
- Cerrar carpas y asegurar la carga.
- Asegurar carretillas u otras herramientas móviles.
- Retirar conos y tacos (si aplican).
- Apagar luces estacionarias.
- Arrancar el vehículo de forma segura.

6.15 Conducción segura:



Normas generales:

- Cumplir con las **Políticas de Seguridad ABI**, incluyendo:
 - Respetar la jornada laboral establecida.
 - Uso obligatorio del **cinturón de seguridad** por todos los ocupantes.
 - **Prohibición** de consumo de alcohol, sustancias psicoactivas y de fumar en o cerca del vehículo.

Conducción responsable:

- Aplicar técnicas de **manejo defensivo**.
- Respetar parámetros de conducción para optimizar el consumo de combustible.

7. FLUJOGRAMA

	<p align="center">SOP EJECUCION DE RUTA</p>	
<p align="center">Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026</p>	<p align="center">CD POYAPAN</p>	<p align="center">CÓDIGO: SOP 02</p>

El siguiente flujograma describe de manera visual y secuencial las actividades del proceso de **Ruta**, desde el estacionamiento en el PDV hasta la finalización de la visita:

Actividades principales:

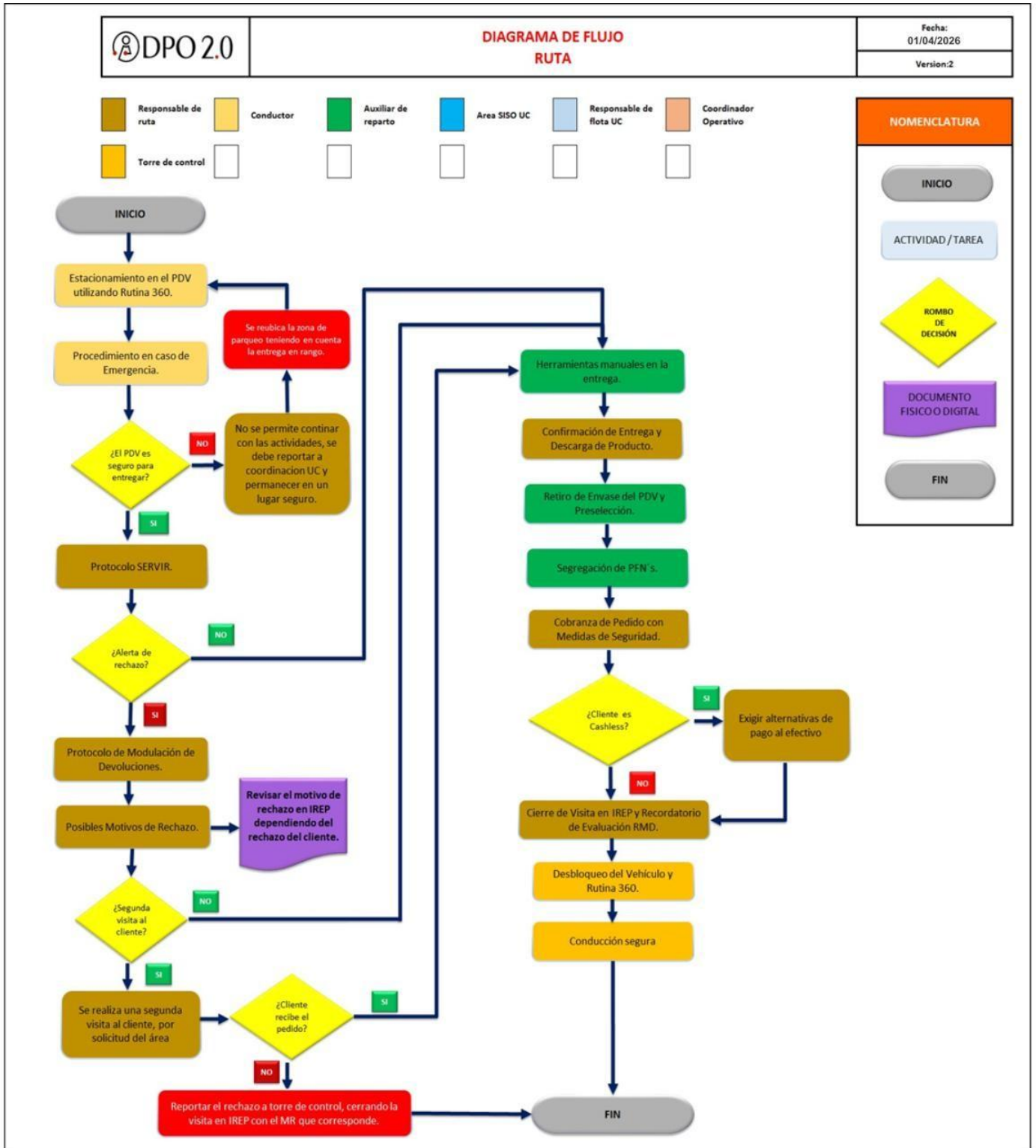
- **Inicio:** Estacionamiento seguro en el PDV aplicando Rutina 360.
- **Gestión de emergencias:** Evaluación del entorno y aplicación de protocolos en caso de riesgo.
- **Entrega:** Aplicación del Protocolo SERVIR y gestión de rechazos según sea necesario.
- **Seguimiento de rechazos:** Registro de motivos, decisión sobre segunda visita y reporte en IREP.
- **Gestión en sitio:** Uso de herramientas manuales, descarga del producto, retiro de envases y segregación de PFN.
- **Cobranza:** Aplicación de medidas de seguridad y validación de tipo de cliente (Cashless o no).
- **Cierre de visita:** Validación de actividades en IREP, recordatorio de evaluación (RMD), desbloqueo del vehículo y conducción segura.



Decisiones clave:

- Seguridad en el PDV (apto o no para entrega).
- Si hay alerta de rechazo.
- Si se requiere segunda visita.
- Cliente Cashless o no (para definir alternativas de pago).

Fin del proceso:

- Se finaliza cuando se reporta el rechazo en IREP o cuando se completa el cierre de visita y se continúa la ruta.





	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026	CD POYAPAN	CÓDIGO: SOP 02

8. INDICADORES INVOLUCRADOS

Durante la ejecución del proceso de **Ruta**, se monitorean los siguientes indicadores:

Indicador	Fórmula	Descripción
Tiempo en ruta (TR)	Hora de retorno del vehículo - Hora de salida del vehículo	Tiempo total que tarda el vehículo en completar su recorrido.
OTIF	KPI	Infull x OnTime / 100
Rechazo TAT logístico	(# cajas rechazadas / # cajas entregadas) x 100	Proporción de cajas rechazadas respecto a las entregadas.
Modulaciones	(# pedidos / # pedidos rechazados) x 100	Nivel de pedidos correctamente gestionados frente a rechazos.
DQI (Índice de calidad de entrega)	(HL rotas en el mercado / HL entregados) x 1,000,000	Monitorea daño de producto en entrega.
Jornada Laboral (JL)	Hora final de jornada - Hora inicial de jornada	Tiempo total trabajado en la jornada.
Rate My Delivery (RMD)	(Sumatoria de calificaciones / # clientes que calificaron) x 100	Porcentaje de satisfacción en entregas.
Entregas en rango	(# clicks en perímetro designado / # total de clicks) x 100	Precisión en las visitas realizadas dentro del área establecida.
Paradas no planeadas (PNP)	Número de paradas no planeadas	Cantidad de interrupciones no programadas durante la ruta.
Desviación de KM (+/-)	# km negativos - # km positivos	Variación en distancia recorrida respecto al plan.
Ejecución OWD's	Ejecución X HC activo mes	Se corre OWD proceso ruta, según el número de tripulaciones por mes, mínima una vez por persona al mes.



	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026	CD POYAPAN	CÓDIGO: SOP 02

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SOP Modulación. [SOP MODULACIÓN pop.docx](#)
- SOP Cuidado Calidad Producto en Reparto. [Indicadores Proceso Calidad.docx](#)

10. HISTÓRICO

N° Revisión	Responsables	Cargo	Descripción	Fecha
1	Yuli Reina Sierra	Gerente UC	Creación del documento	5/03/2019
2	Yuli Reina Sierra	Gerente UC	Actualización documento	15/03/2019
3	Gustavo Adolfo Flor	Supervisor de reparto	Implementación del documento	5/01/2020
4	Gustavo Adolfo Flor	Supervisor de reparto	Modificación del documento	15/02/2020
5	Gustavo Adolfo Flor	Supervisor de reparto	Actualización documento COVID-19	20/03/2020
6	Gustavo Adolfo Flor	Supervisor de reparto	Actualización documento COVID-19	17/12/2020
7	Gustavo Adolfo Flor	Supervisor de reparto	Actualización documento parte digital	23/06/2021
8	Gustavo Adolfo Flor	Supervisor de reparto	Actualización documento COVID-19	23/06/2021
9	Gustavo Adolfo Flor	Supervisor de reparto	Actualización documento K.A	20/12/2021
10	Gustavo Adolfo Flor	Coordinador UC	Actualización documento MKP	5/07/2022
11	Gustavo Adolfo Flor	Coordinador UC	Actualización documento flujograma	15/04/2023
12	Gustavo Adolfo Flor	Coordinador UC	Actualización documento	14/08/2023

	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026	CD POYAPAN	CÓDIGO: SOP 02

13	Gustavo Adolfo Flor	Coordinador UC	Actualización documento Flujograma	14/03/2024
14	Gustavo Adolfo Flor	Coordinador UC	Actualización documento datafonos	20/07/2024
15	Gustavo Adolfo Flor	Coordinador UC	<u>Actualización</u> billetera digital	09/04/2025
16	Gustavo Adolfo Flor	Coordinador UC	<u>Actualización reversa</u>	09/06/2025
17	Omar Caceres	Coordinar Distribución	<u>Actualización proceso bees deliver.</u>	01/04/2026

11. ANEXOS

Capacitación Bees Deliver






[Bees Deliver App Training - Home](#)

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

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

	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026	CD POYAPAN	CÓDIGO: SOP 02

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

Entregas

 Elige una opción:

- Entregar todo
- Rechazar todo
- Entrega parcial

 En rechazos:



- Selecciona motivo
- Agrega comentario (si aplica)

Recogidas

Planeadas: valida cantidades y confirma ; **Vacíos no planeados:**

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

Problemas Críticos

	SOP EJECUCION DE RUTA	
Versión 17 Fecha Actualización 01/04/2026	CD POYAPAN	CÓDIGO: SOP 02

🚩 Registra cualquier incidente:

- Selecciona razón
- Agrega comentario claro

📌 Cierre de Visita

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

📌 **Meta de cumplimiento:** 95%

📌 Reglas Clave

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

BEES Deliver 📌 *Entregamos mejor, entregamos juntos*