

SOP



LLEGADA DE RUTA

CD Popayan

Actualizacion:02/04/2026





LOGÍSTICA
CONECTAMOS MAZ

	SOP LLEGADA DE RUTA	
Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026	CD POPAYAN	CÓDIGO: SOP 003



Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
3.	DEFINICIONES.....	2
4.	SEGURIDAD.....	2
5.	RACI.....	6
6.	PROCEDIMIENTO.....	7
7.	FLUJOGRAMA.....	19
8.	KPIs involucrados	20
9.	documentos relacionados	20
10.	HISTÓRICO.....	21
11.	ANEXOS.....	22

	<p style="text-align: center;">SOP LLEGADA DE RUTA</p>	
<p style="text-align: center;">Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026</p>	<p style="text-align: center;">CD POPAYAN</p>	<p style="text-align: center;">CÓDIGO: SOP 003</p>

1. OBJETIVO

Garantizar la correcta finalización de la ruta en el Centro de Distribución (CD), incluyendo:

- Devolución de activos.
- Liquidación de ruta.
- Ingreso adecuado de Productos Fuera de Norma (PFN) y productos Marketplace en condiciones óptimas para su posterior comercialización.

2. ALCANCE



Este procedimiento aplica a:

- Tripulaciones de reparto.
- Personal del Centro de Distribución (UC y OL) involucrado en el proceso de llegada de la ruta al CD Popayán.

3. DEFINICIONES

- **Celular:** Dispositivo electrónico de mano.
- **UC:** Urban Contractor.
- **OL:** Operador Logístico de Almacenamiento.
- **CD:** Centro de distribución.
- **TRIP:** Tripulación de reparto.
- **CR:** Coordinador de ruta.
- **Check In:** Proceso de verificación y conteo realizado por el Verificador o Supervisor OL para validar los productos devueltos al CD.
- **RR:** responsable de reparto.
- **Stock:** Mercancía almacenada para su venta.
- **Odómetro:** Instrumento para medir distancia recorrida por el vehículo.
- **Inventario:** Mercancía o artículos disponibles para comercialización.
- **Rechazo:** Producto solicitado no recibido por el cliente en reparto.
- **Devolución:** Producto solicitado, pero no recibido por estar fuera de norma.
- **MARKET PLACE:** Producto tercerizado para entrega al cliente en condiciones aptas para su comercialización.

4. SEGURIDAD

	SOP LLEGADA DE RUTA	
Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026	CD POPAYAN	CÓDIGO: SOP 003

4.1 Elementos de protección personal (EPP) requeridos:

EPP	Botas de seguridad	Uniforme reflectivo	Guantes anticorte Nivel 5	Gafas de seguridad	Casco de seguridad
Ilustración					





4.2 Uso de elementos de protección personal (EPP):

El uso de EPP es obligatorio como medida de mitigación de riesgos.

Recomendaciones generales:

- Inspeccionar los EPP antes de su uso para verificar su buen estado.
- En caso de deterioro o ausencia, solicitar reposición inmediata:
 - Notificar al jefe inmediato o SISO del UC.
 - Validación del estado por parte de jefe inmediato o SISO.
 - Reposición del EPP.
 - Diligenciar formulario de entrega con firma del trabajador.

	SOP LLEGADA DE RUTA	
Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026	CD POPAYAN	CÓDIGO: SOP 003

- Usar el tipo de EPP indicado según las normas del CD y área de trabajo.
- Inspeccionar siempre las características físicas y portar adecuadamente los elementos.

Recomendaciones de seguridad:

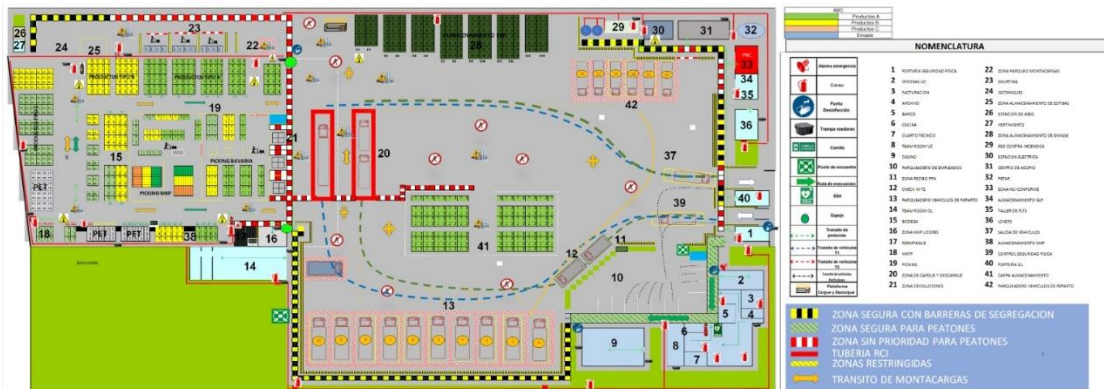
RECOMENDACIONES			
No uso de joyas y accesorios	No usar el celular mientras camina o conduce	Transitar por los pasos peatonales autorizados	En caso de emergencia dirigirse al punto de encuentro
			



NOTA: Los riesgos que enfrenta el personal involucrado en el proceso operativo, se relacionan en el formato Matriz de Riesgos.

4.3 Conductas seguras necesarias al interior del CD:

Para garantizar la seguridad durante las actividades en el Centro de Distribución, es obligatorio:

- Respetar el **plan de tráfico** y las señalizaciones del Layout.
- Aplicar las **5's** en las áreas de flota.
- Mantener las distancias de seguridad establecidas.
- **Prohibido usar colgantes, relojes o anillos** en operaciones.
- Aplicar el **protocolo de bloqueo de vehículos** antes de cualquier intervención.
- Desplazarse solo por las zonas delimitadas como peatón.
- Respetar la velocidad máxima de **10 km/h** para montacargas y camiones dentro del CD.
- Seguir los protocolos de emergencia y evacuar según las rutas establecidas en caso necesario.
- Personal externo debe contar con **autorización previa del Supervisor de Seguridad** para revisar flota u operar dentro del CD.



	<p>SOP LLEGADA DE RUTA</p>	
<p>Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026</p>	<p>CD POPAYAN</p>	<p>CÓDIGO: SOP 003</p>

4.4 Recomendaciones para subir a la cabina:

Para prevenir accidentes durante el ingreso y descenso del vehículo, se deben seguir estas recomendaciones:



- Utilizar siempre los **3 puntos de apoyo**.
- Subir de frente al vehículo.
- Bajar de espaldas.
- Afirmar correctamente la planta del pie en cada apoyo.
- Verificar que el **calzado esté limpio** para evitar resbalones.
- Tener las **manos secas** antes de subir.



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

Durante el proceso de post-ruta, el conductor debe cumplir con las siguientes normas de seguridad:

- **Conducción segura:**
- Ceder siempre el paso a peatones, ciclistas y motociclistas.
- No aumentar la velocidad en presencia de personas cercanas (**máximo 10 km/h**).
- Aplicar manejo a la defensiva en todo momento.
- Observar ambos lados y estar atento a advertencias antes de detenerse.

	<p>SOP LLEGADA DE RUTA</p>	
<p>Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026</p>	<p>CD POPAYAN</p>	<p>CÓDIGO: SOP 003</p>

- Respetar todas las señales de tránsito.
- **Ascenso, descenso y estacionamiento:**
- Utilizar siempre los **3 puntos de apoyo** al subir o bajar.
- Verificar la presencia de peatones o vehículos antes de abrir la puerta.
- Estacionar en reversa en zonas designadas, como medida de prevención.
- Elegir zonas de estacionamiento que no bloqueen salidas, vías principales o peatonales.
- Encender luces intermitentes al realizar maniobras de estacionamiento.
- **Prohibiciones:**
- No consumir alcohol ni sustancias psicoactivas posterior a la jornada.
- Prohibido el uso de celulares y dispositivos electrónicos durante la conducción.
- No utilizar elementos distractores ajenos a la operación.
- **Uso de cinturón de seguridad:**
- Es obligatorio para todos los ocupantes durante la conducción.

5. RACI



Es obligatorio que todos los procesos realizados en el CD, cuenten con una matriz RACI con el fin de identificar los actores que median en el proceso:

R: RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN.

A: DUEÑO DEL PROCESO.

C: RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN.

I: RECIBE INFORMACIÓN.

	SOP LLEGADA DE RUTA	
Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026	CD POPAYAN	CÓDIGO: SOP 003

 		RACI	POST-RUTA		CÓDIGO:	RACI_CO_POP_PSR_03 POST-RUTA
		CD	POPAYÁN		ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:	9/04/2025
					ÚLTIMA VERSIÓN:	15
Ítem	Actividad	Conductor-Responsable de Reparto	Área SISO UC	Responsable Flota UC	Coordinador operativo	Liquidador
1	Realizar prueba de alcoholemia.	R	A	I	C	I
2	Ubicar el vehículo en zona de picking.	R	I	C	A	I
3	Realizar inspección 360 del vehículo.	R	I	A	C	I
4	Ingresar kilometraje final en celular IREP.	R	I	C	A	I
5	Entregar el celular al verificador, estar presente en el check-in.	R	I	I	A	C
6	Apertura de caja fuerte y retiro de dinero.	R	I	I	C	A
7	Realizar conteo y consignación del dinero.	R	I	I	C	A
8	Liquidar la ruta y entregar documentos.	R	I	I	A	C
9	Reportar novedades de cierre de operación	R	I	I	A	C
10	Realizar 5's del vehículo.	I	C	A	I	I
11	Registrar salida con marcación biométrica.	R	I	I	A	C
 R: RESPONSABLE DE EJECUCIÓN A: DUEÑO I: INFORMADO C: CANCELADO						

6. PROCEDIMIENTO



6.1 Realizar prueba de alcoholemia:

Al finalizar la jornada laboral, es obligatorio para todo conductor:

- Realizar la prueba de alcoholimetría.
- El líder o supervisor de turno debe registrar el resultado en el formato de control correspondiente.
- El conductor debe firmar dicho registro como constancia.

Consideraciones adicionales:

- La jornada laboral no debe exceder las **10 horas continuas**.

	SOP LLEGADA DE RUTA	
Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026	CD POPAYAN	CÓDIGO: SOP 003

- Este procedimiento garantiza que el personal se encuentra en condiciones óptimas al término de sus funciones.





Tiempo de duración de la actividad: 2 minutos.

6.2 Ubicar el vehículo en zona de picking:



Al finalizar la jornada, el conductor debe dirigir el vehículo hacia la **zona de picking**, siguiendo este procedimiento:

- Ingresar al área después de pasar el control de **Seguridad Física**.
- El **liquidador** y el **coordinador de ruta** recibirán el vehículo e iniciarán:
 - Conteo de envases.
 - Conteo de productos devueltos o rechazados (PFN).
 - Liquidación de la ruta.
- El conductor debe **esperar indicaciones** para definir la ubicación final del vehículo:
 - Si hay un segundo viaje pendiente, se estacionará en zona temporal según instrucciones.

	SOP LLEGADA DE RUTA	
Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026	CD POPAYAN	CÓDIGO: SOP 003

- Si no hay pendientes, estacionar en el parqueadero asignado, debidamente demarcado con la **placa del vehículo**.

Tiempo de duración de la actividad: 1 minuto.

6.3 Realizar inspección 360 del vehículo:

Finalizado el estacionamiento seguro, el conductor debe realizar una **inspección 360° del vehículo**, cumpliendo con los siguientes pasos:

Objetivo:

- Verificar el estado general del vehículo y garantizar que cumple con los mínimos vitales para su operación.

Ejecución:

- Portar los **elementos de seguridad obligatorios** para acceder al parqueadero de vehículos T2.
- Realizar la inspección visual de todas las zonas del camión, registrando el resultado en el **checklist preoperacional**.
- Documentar cualquier novedad detectada durante la revisión.

Reporte y acciones correctivas:

- Comunicar las novedades y necesidades de mantenimiento al **líder de flota**.
- El líder de flota evaluará la condición del vehículo y definirá las acciones necesarias para su corrección.

Restricción importante:

- Si se detecta un mínimo vital en mal estado, el vehículo **no podrá salir a ruta** hasta que:
 - Se corrija la novedad.
 - Se verifique nuevamente con una **prueba de ruta**.



Tiempo de duración de la actividad: 5 minutos.

6.4 Ingresar kilometraje final en celular IREP:

Al finalizar la ruta, el Responsable de Reparto (RR) debe registrar el kilometraje del vehículo en la aplicación **IREP**, siguiendo los siguientes pasos:

Procedimiento:

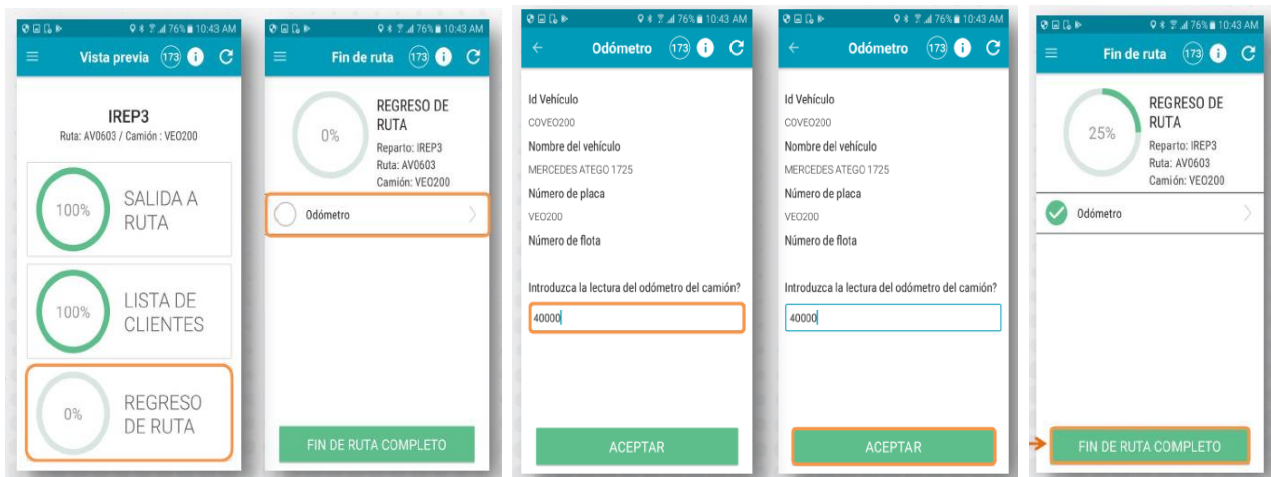
1. Seleccionar la opción **"REGRESO DE RUTA"**.
2. Hacer clic en **"ODÓMETRO"** para actualizar el valor.
3. Ingresar el nuevo valor del odómetro **sin puntos ni comas**.
4. Hacer clic en **"ACEPTAR"**.



	SOP LLEGADA DE RUTA	
Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026	CD POPAYAN	CÓDIGO: SOP 003

5. Finalizar el registro seleccionando **"FIN DE RUTA COMPLETO"**.

Nota importante:

- La digitación del valor del odómetro debe realizarse sin puntos ni comas para garantizar la correcta conciliación de los datos.



	SOP LLEGADA DE RUTA	
Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026	CD POPAYAN	CÓDIGO: SOP 003

6.5 Entregar el celular al verificador, estar presente en el Check-in:

Inicio del Check-in:

- El Responsable de Ruta debe entregar el **celular** al Verificador o Supervisor OL.
- Debe acompañar el proceso en la **zona de conteo**, donde el verificador realizará:
 - Conteo de productos en devolución (PFN).
 - Conteo de productos en buen estado (PBE).
- Este conteo debe coincidir con el inventario de entrada.

Durante el proceso:

- Mientras el verificador realiza el conteo, el **Coordinador de Ruta** retirará el dinero de la caja fuerte para iniciar el proceso de liquidación.

En caso de diferencias:

- Si el Verificador OL reporta diferencias durante el Check-in:
 - El responsable de Ruta debe realizar un **reconteo en el vehículo**.
 - Si se confirma la diferencia, deberá **reportar la novedad al Líder de Distribución y al Coordinador de Ruta** para su gestión.



6.6 Apertura de caja fuerte y retiro de dinero:

Apertura de la caja fuerte:

- La apertura debe ser realizada por el **Supervisor de Ruta** o el **Coordinador de Operaciones**.
- Ingresar la clave y retirarse del vehículo para permitir que el responsable de Ruta (RR) acceda al dinero.

Traslado y liquidación:

- El responsable de Ruta (RR) debe desplazarse por las **vías peatonales** hacia las oficinas de Liquidación.

	SOP LLEGADA DE RUTA	
Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026	CD POPAYAN	CÓDIGO: SOP 003

- Realizar el registro en el **biométrico** para el cálculo del tiempo de liquidación.

Conteo y consignación:

- Proceder al conteo del monto recolectado durante la ruta.
- Realizar la **consignación del dinero** en la oficina BBVA ubicada dentro del mismo recinto.

Tiempo de duración de la actividad: 1 minuto.



6.7 Realizar conteo y consignación del dinero

Preliquidación y organización del dinero:

- Confirmar la descarga de información en IREP.
- Proceder con el proceso de **preliquidación, balance y consignación del dinero recaudado**.
- Organizar el dinero conforme a las políticas del banco:
 - Clasificar los billetes por valor.
 - Separar billetes y monedas entre nuevos y viejos.
 - Completar el formato de liquidación, asegurando que el valor en efectivo coincida con la preliquidación de la ruta.

Documentación y reporte:

- Entregar un **informe contable** con reporte de diferencias (si las hubiera) entre lo estimado y lo consignado.
- Sellar y firmar los documentos de transacción en señal de conformidad.
- Adjuntar todos los soportes, incluyendo:
 - Firmas del cliente.
 - Firmas del responsable de Reparto (RR).
 - Comprobantes de consignación.

	SOP LLEGADA DE RUTA	
Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026	CD POPAYAN	CÓDIGO: SOP 003

Recaldo Empresarial BBVA
Formato de cuadro pre-consignación

DENOMINACIÓN BILLETE	CANTIDAD BILLETES	TOTAL \$
\$ 100.000	20	2'000.000
\$ 50.000	40	2'000.000
\$ 20.000	27	540.000
\$ 10.000	36*	360.000
\$ 5.000	8	40.000
\$ 2.000	18	36.000

CANTIDAD MONEDAS \$ 100.000

TENER EN CUENTA:

1) Para optimizar los tiempos recuente llegar con el efectivo organizado, el formato te permitirá tener una relación del efectivo recogido en la ruta.



2) La operación tiene 2 puntos de contacto: uno autónomo* Máquinas en las que deben acudir seguido al ingreso de la oficina, luego de este, el efectivo deteriorado o rechazado monedas y billetes debe consignarse en el segundo punto de contacto que es la ventanilla.



6.8 Liquidar ruta y entregar documentos:

Preparación de documentación:

- Una vez realizada la consignación, el tripulante debe adjuntar el **comprobante del banco** a los documentos soporte de la ruta:
 - Documento de Transporte.
 - Pre-liquidación de ruta.
 - Inventario de salida y entrada.
- Estos documentos, junto con las transacciones firmadas por el cliente y el Responsable de Reparto, deben ser presentados al **facturador para iniciar el proceso de liquidación**.

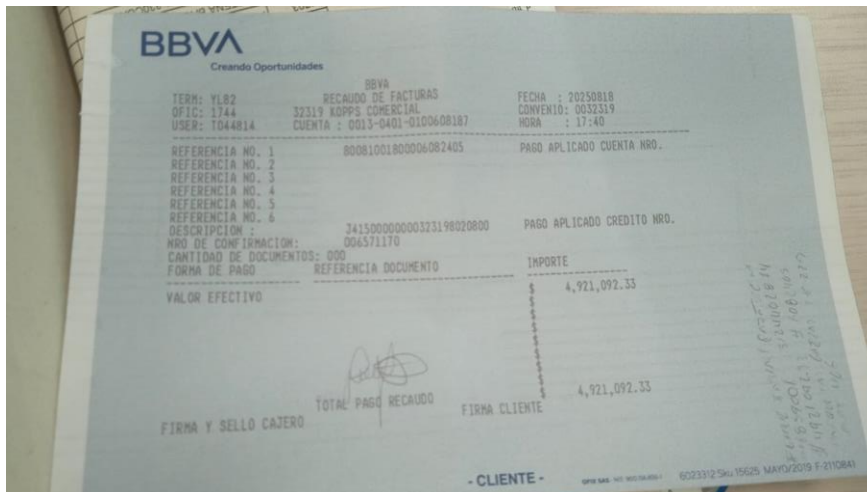
	SOP LLEGADA DE RUTA	
Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026	CD POPAYAN	CÓDIGO: SOP 003

Manejo de novedades:



- Si se presentan novedades durante la liquidación (ejemplo: documentos extraviados, diferencias en efectivo, reconstrucción de ruta en IREP), el trabajador debe:
 - Reportar de inmediato al **Auxiliar de Liquidación encargado**.
 - Gestionar la solución conforme al tipo de novedad.

Proceso final:

- El **facturador liquidador de turno** es el responsable de ejecutar la liquidación final con base en la documentación entregada.



Tiempo de duración de la actividad: 15 minutos.

	<p>SOP LLEGADA DE RUTA</p>	
<p>Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026</p>	<p>CD POPAYAN</p>	<p>CÓDIGO: SOP 003</p>

6.9 Reportar novedades de cierre de operación:

Al finalizar la ruta, el personal debe reportar cualquier novedad ocurrida durante la jornada para su seguimiento y solución. Estas pueden incluir situaciones como:



- Cliente fuera de ruta o mal georreferenciado.
- Cliente con comportamiento inapropiado.
- Problemas relacionados con envases, entre otros.

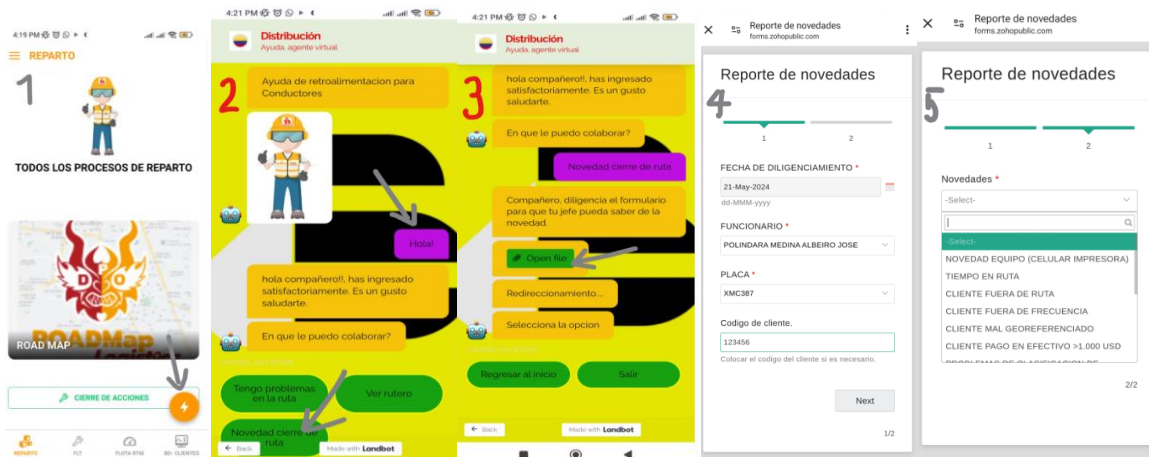
Procedimiento para el registro de novedades:

- Las novedades deben ser registradas en el **repositorio digital a través de la App ZuraApp**.
- Ingresar la información de manera clara y detallada para facilitar su gestión posterior.

Importancia del registro:

- Garantiza el seguimiento de situaciones ocurridas en calle.
- Permite que las áreas responsables puedan brindar soluciones oportunas.

	SOP LLEGADA DE RUTA	
Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026	CD POPAYAN	CÓDIGO: SOP 003



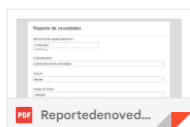
CIERRE DE RUTA VEHICULO XMC384 Recibidos x

NOVEDAD CIERRE DE RUTA a través de public.zohoforms.com para mí, sacpopayan123, ricardolopezflota ▾
 Cordial Saludo,

Para informar que el Funcionario CASTRO MECHE FELLER FABIAN que salió en el vehículo de placas XMC384, reporta la siguiente novedad **PROBLEMAS DE CLASIFICACION DE ENVASE**

Su colaboración gestionando lo mas pronto una solución para su novedad.

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail



6.10 Realizar 5's del vehículo:



El conductor es responsable de mantener el vehículo en condiciones óptimas de orden y limpieza, siguiendo los principios de las **5's**:

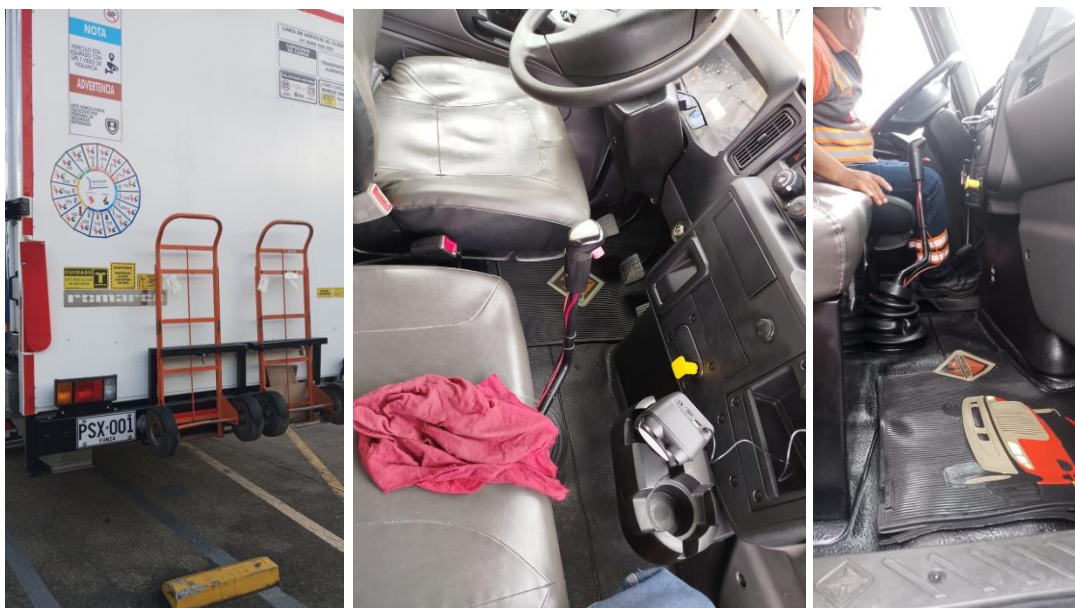
Actividades a realizar:

- Asegurar que tanto la **cabina** como la **carrocería** se mantengan ordenadas y sin elementos innecesarios.
- Diligenciar el **tablero 5's** correspondiente.
- Disponer de una **bolsa o recipiente para residuos**, destinados a desechar desperdicios generados durante la atención a clientes.
- Al finalizar la jornada, realizar la **limpieza completa de la cabina**.

Consideraciones de seguridad:

- Inspeccionar previamente para identificar posibles riesgos antes de la limpieza.
- Evitar el contacto con envases de producto en mal estado.
- Utilizar siempre los **elementos de protección personal (EPP)** correspondientes durante la actividad.

	<p>SOP LLEGADA DE RUTA</p>	
<p>Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026</p>	<p>CD POPAYAN</p>	<p>CÓDIGO: SOP 003</p>



Tiempo de duración de la actividad: 5 minutos.

6.11 Registrar salida de biométrico:



Finalizado el proceso de post-ruta, el responsable de Reparto (RR) y el conductor deben realizar el registro de salida en los sistemas biométricos para el control de jornada:

Procedimiento:

1. Registrar la huella en el **Biométrico del Banco**.
2. Posteriormente, registrar la huella en el **Biométrico ubicado en la recepción del Centro de Distribución**.



Objetivo:

- Monitorear el tiempo de liquidación.
- Garantizar el control de la jornada laboral.

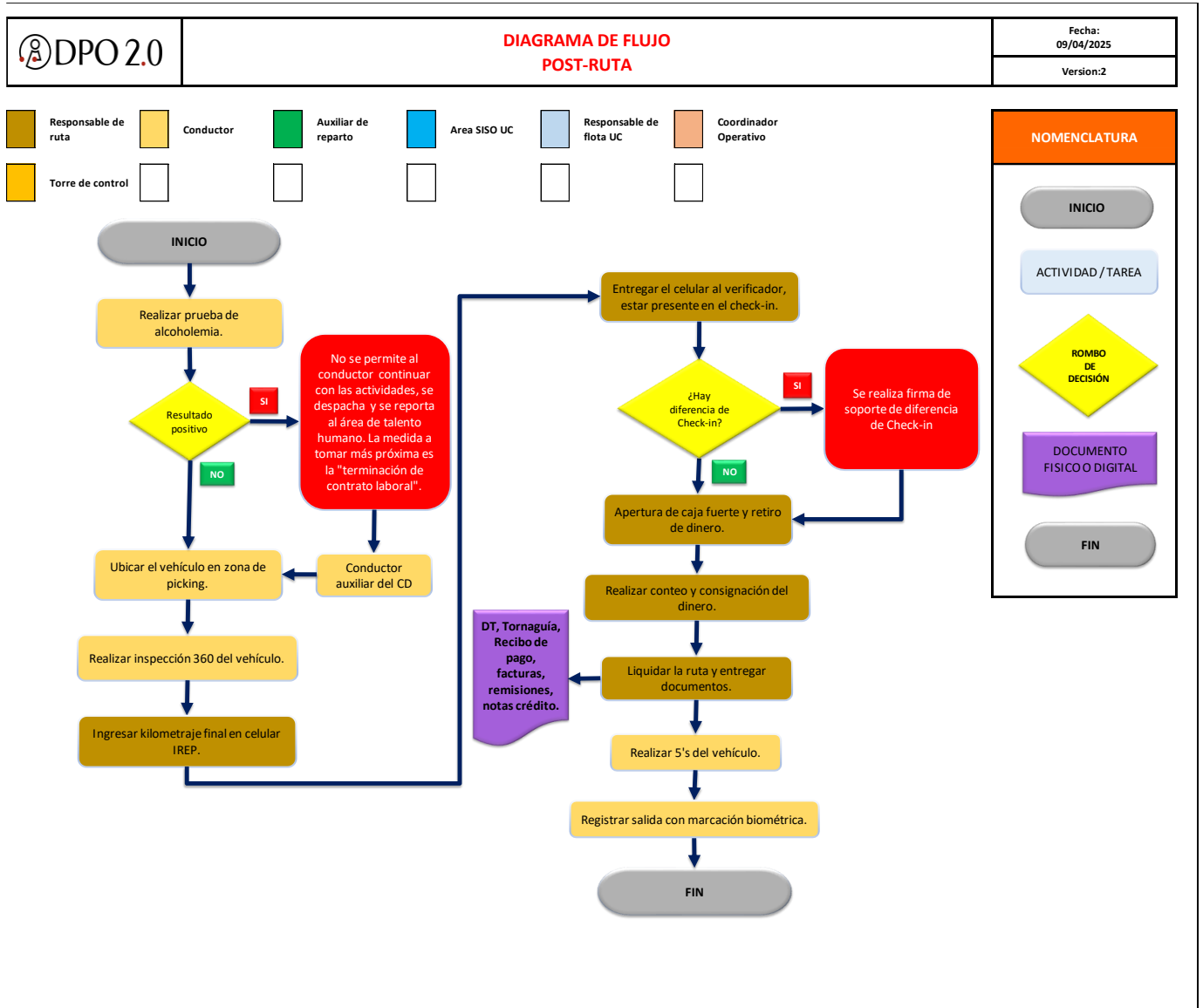
	SOP LLEGADA DE RUTA	
Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026	CD POPAYAN	CÓDIGO: SOP 003





Tiempo de duración de la actividad: 1 minuto.

	SOP LLEGADA DE RUTA	
Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026	CD POPAYAN	CÓDIGO: SOP 003

7. FLUJOGRAMA





	SOP LLEGADA DE RUTA	
Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026	CD POPAYAN	CÓDIGO: SOP 003

8. KPIS INVOLUCRADOS

Indicador	Fórmula	Objetivo / Descripción
Tiempo Interno (TI)	TI = Hora de llegada de ruta - Hora de salida a casa	Medir el tiempo entre la llegada del vehículo al CD y el final de todas las actividades del colaborador.
Jornada Laboral (JL)	JL = TML + TR + TI	Calcular la duración total de la jornada laboral del tripulante, desde la salida hasta finalizar el proceso en CD.
Tiempo Financiero	Tiempo Financiero = Segunda marcación biométrico - Primera marcación biométrico	Medir el tiempo dedicado a organizar y consignar el dinero y cerrar la ruta.
Diferencias en Check-in	Diferencias Check-in = (# Rutas con novedad) / (Total de rutas)	Evaluar la frecuencia de rutas con diferencias en el check-in sobre el total operado.
Ejecución OWD's	Ejecución X HC activo mes	Se corre OWD proceso Pre-Ruta, según el número de tripulaciones por mes, mínima una vez por persona al mes.
OTIF	KPI	Infull x OnTime / 100



9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- OPL Llegada.
- SOP Llegada.
- OWD Llegada.
- Check in liquidación.

	SOP LLEGADA DE RUTA	
Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026	CD POPAYAN	CÓDIGO: SOP 003

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
13	Gustavo Adolfo Flor	Coordinador UC	Actualización documento novedades	23/03/2024
14	Gustavo Adolfo Flor	Coordinador UC	Actualización documento flujograma	15/09/2024
15	Gustavo Adolfo Flor	Coordinador UC	Actualización RACI - Flujo grama	09/04/2025
16	Omar Caceres	Coordinador ABI	Actualizar proceso a Bees Deliver	02/04/2026

	<p>SOP LLEGADA DE RUTA</p>	
<p>Versión 16 Fecha Actualización 02/04/2026</p>	<p>CD POPAYAN</p>	<p>CÓDIGO: SOP 003</p>

11. ANEXOS

