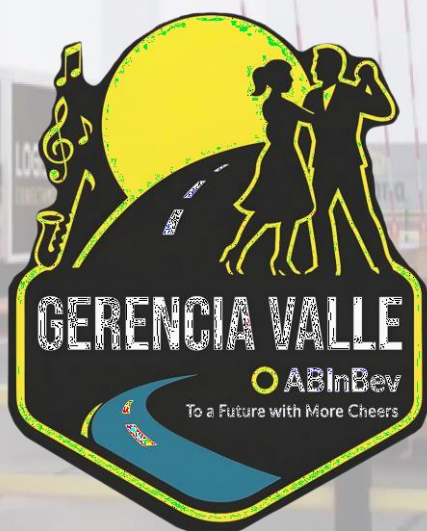


SOP EJECUCION DE RUTA CD Tuluá

Actualizacion:01/04/2026



LOGÍSTICA
CONECTAMOS MAZ

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

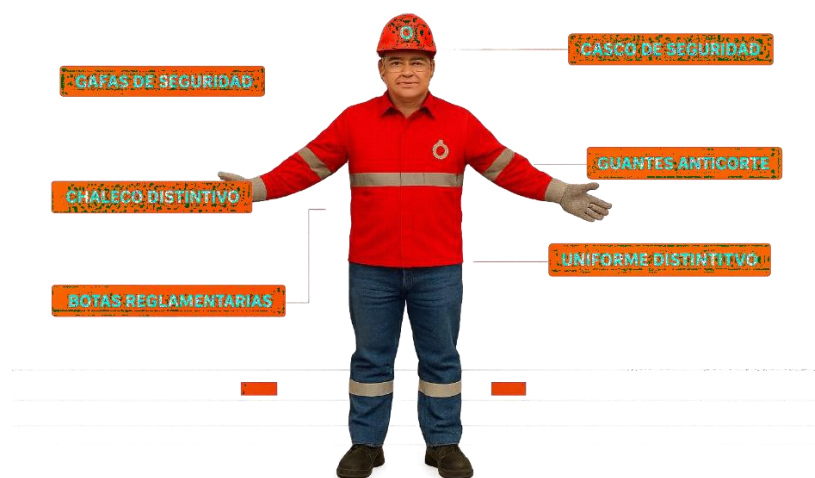
El alcance de este instructivo de trabajo involucra a todas las tripulaciones de reparto, así como el personal de centro de distribución de Yumbo que participa en el Proceso de Entrega de pedidos a clientes

3. SEGURIDAD

Para todo el personal que participe durante el desarrollo de la actividad debe contar con los siguientes elementos de protección personal (EPP) sin excepción alguna y adicional debe conocer y aplicar la SOP de seguridad en la circulación establecida para el CD Cali.

3.1 Equipos de seguridad requeridos

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



3.2 Recomendaciones de Seguridad

Recomendaciones Generales			
Aplicar siempre Manejo Defensivo	No usar el celular mientras camina o conduce	Asegurar la carga y no exceder su capacidad	Afento a la señalización de Transito
			
Estar atentos a la señalización de velocidad	Comunicar al supervisor de flota las fallas o anomalías	Uso correcto del cinturón de seguridad	Tener identificadas las Rutas Críticas
			

3.3 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 SOP del inido.

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.

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

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

Liquidación con documentación
→ Presentar preventa y Picking.

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

Si el cliente implica reversa debe de ser reportado para rutas críticas
→ Se debe validar si el cliente puede entregarse carreteando 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:

- 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.

3.4 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 Rutograma 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 rutograma 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.
- 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 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

3.5 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.
- ✓ 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
- ✓ 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 repartidor 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.

3.6 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.
- ✓ Antes de subir asegúrese de tener las manos secas.

En todo momento que se realice esta actividad el vehículo deberá estar estacionado y apagado, realizándose control de llaves¹

- ✓ Suba de frente.
- ✓ Baje de espaldas.
- ✓ Tenga cuidado afirme la planta del zapato en su totalidad.
- ✓ Asegúrese de tener el calzado limpio.
- ✓ Antes de subir asegúrese de tener las manos secas.


4. DEFINICIONES

- ✓ **TP:** Tripulación

- ✓ **EPP:** Elemento de Protección Personal
- ✓ **RR:** Responsable de Reparto
- ✓ **KIT DE REPARTO:** Hardware compuesto por maquina 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

5. **RACI:** Todos los procesos realizados, debe contar con una matriz RACI establecida para identificar los roles de quienes intervienen en el proceso de la siguiente manera:

R: RESPONSABLE A: DUEÑO C: CONSULTADO I: INFORMADO

		CODIGO						RACI-CD-TULUA-REP-RUTA
		ULTIMA ACTUALIZACION						01/04/2026
		ULTIMA VERSION						3
ITEM	Actividad	CONDUCTOR	RR	AUXILIAR	COORDINADOR RUTA	TORRE DE CONTROL	COORD. DE SEGURIDAD UC/FLOTA	SUPERVISOR DISTRIBUCION T2
1	Desplazamiento seguro del centro de distrucion al primer punto de venta	R	I	I	A	I	A	I
2	Ejecutar el protocolo de parqueo	R			A	C	I	I
3	Verificar en el celular las actividades programadas del cliente , verificar si es credito o contado	I	R	I	A		I	C
4	Apliac el protocolo de gestion de rechazos y modulaciones, en caso de necesitarlo	I	R	I	A		I	C
5	Aplicar el protocolo servir	I	R	I	A		C	C
6	Descargar el producto en el establecimiento	I	R	I	A		I	C
7	Ubicar el producto en el lugar indicado por el cliente	I	R	I	A		I	C
8	Realizar el cierre en IREP	I	R	I	A		I	C
9	Reordar al cliente la siguiente visita y recomendar calif	I	R	I	A			C

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

6. DESARROLLO

6.1 Desplazamiento Seguro del Centro de Distribución al primer punto de Venta

Dar inicio de ruta en el IREP en el Centro de distribución:

Es importante que antes del salir del Centro de Distribución el responsable de ruta de inicio de ruta en el IREP para garantizar que la ruta sea 100% digital.

https://docs.google.com/presentation/d/1FVbY9Md8FZAsicqc393WoEuOC9wOvkdq/edit?usp=drive_link&oid=100007515645937229519&rtpof=true&sd=true

Iniciar navegación en ruta:

El personal de reparto toma su IREP, el cual le indicara la ruta más corta y menos congestionada para llegar al cliente, le indica KM y tiempo para llegar al PDV adherido a la secuencia original de la ruta, ejecute su ruta como esta en el IRep valide con la opción direcciones, la cual le da las coordenadas exactas del cliente.

	OPL		
	Proceso: Navegación en ruta		
	Fecha: 5/05/2025		
	Preparó: Yovanny Molano	Revisó:	Revisión: 1

1	LISTADO DE CLIENTES DE RUTA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingresar por el dispositivo Irep conectado a internet ✓ Desplegar al listado de clientes de la ruta y validar que clientes son nuevos o desconoce la dirección. 	5 Min
2	SELECCIÓN DE CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seleccionar el cliente que se va a visitar ✓ Seleccionar la opción Direcciones 	1 Min
3	VALIDACIÓN DE RUTA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se refleja en la pantalla la ruta optima por Google Maps para llegar hasta el cliente ✓ Seleccionar Inicio 	2 Min
4	INICIAR RUTA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Iniciar la ruta con las siguiendo las indicaciones expuestas por la aplicación 	1Min

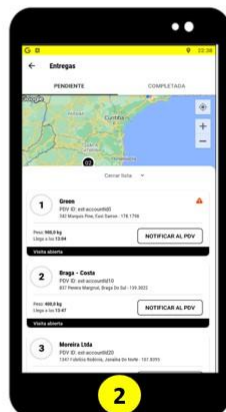
BEES Deliver: En Ruta



En Ruta



1



2

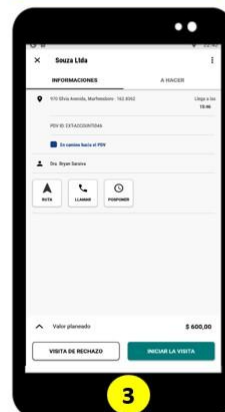
1 El conductor debe hacer clic en "Comenzar Ruta" cuando realmente inicie su viaje.

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



LLAMAR

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



ROTA

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

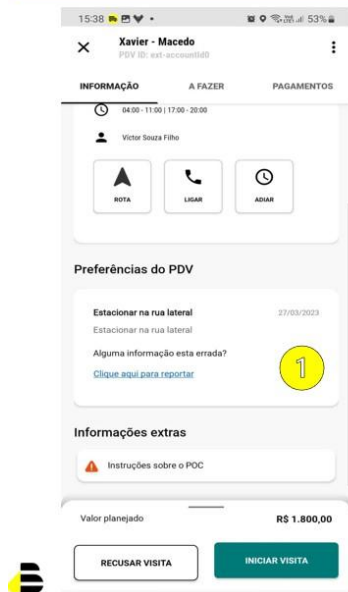


POSPONER

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".



Servicios de Localización Activados



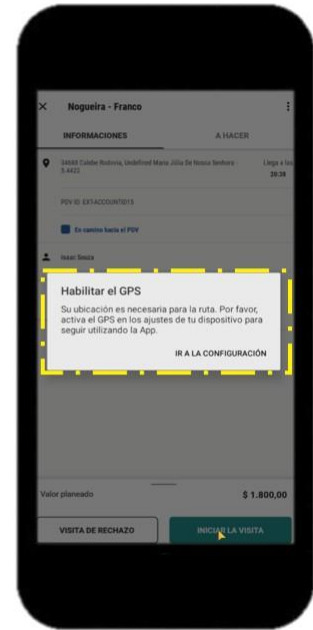
En Ruta

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

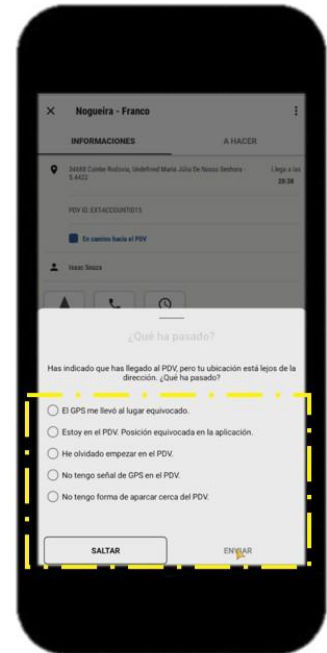


En Ruta

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.

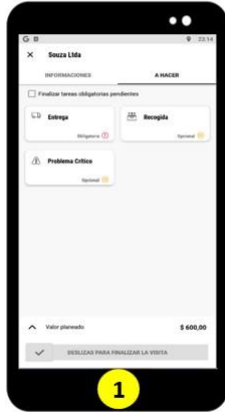
No es obligatorio completar este paso, pero le aconsejamos que lo utilice a efectos de registro.



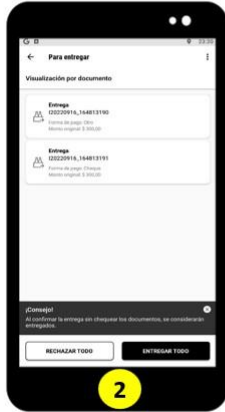
BEES Deliver: Entregas y Rechazos



En el Punto de Venta



1



2

1 Al iniciar la ruta, en la pestaña de "A Hacer", tenemos las tareas para esa visita.

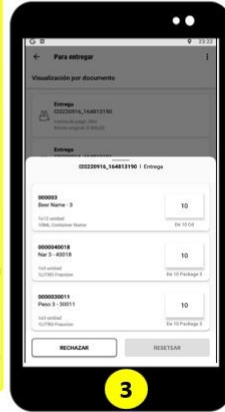
Las tareas obligatorias tendrán un signo de exclamación rojo.

2 Al hacer clic en la entrega, tenemos la opción de "Rechazar Todo" o "Entregar Todo".

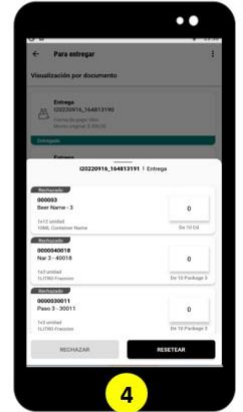
Si la entrega es parcial, haga clic en el documento a entregar.

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.



3



4

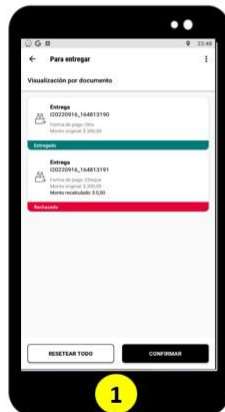
4 Para rechazar una entrega, haga clic en el documento y "Rechazar" y deslice la pantalla hacia abajo. Para revertir, haga clic en el documento y "Resetear".



BEES Deliver: Entregas y Rechazos



En el Punto de Venta



1

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.



2



BEES Deliver: Recogida



En el Punto de Venta



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.



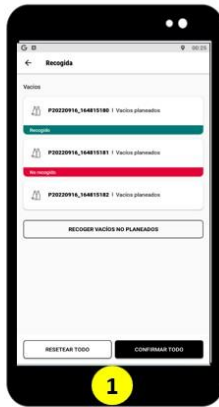
3 Para rechazar la colección, haga clic en el elemento, luego en "No Recoger" y deslice hacia abajo.



BEES Deliver: Recogida de Vacíos no Planeados



En el Punto de Venta



1 Haga clic en "Recoger Vacíos no Planeados".

2 Cambie las cantidades deslizando la pantalla hacia arriba o hacia abajo.

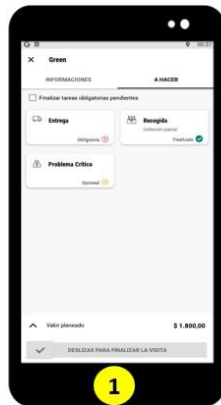
3 Si es necesario, haga clic en "Editar Vacíos no Planeados" para agregar contenedores o cambiar cantidades.

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.



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.



Realizar desplazamiento del vehículo a lugar de entrega:

Durante el manejo hacia el cliente, tener en cuenta las políticas de seguridad sobre el uso OBLIGATORIO del Cinturón de Seguridad y de la PROHIBICIÓN del uso de celulares y equipos electrónicos durante la conducción de vehículos. Al momento de programar su recorrido de entrega, el personal de reparto debe tener en cuenta, entre otras cosas, los horarios de atención y las recomendaciones del equipo de ventas en relación con las novedades que pudieran tener los clientes con alguna actividad especial (Evento).

SOP PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA

6.2 Ejecutar el protocolo de parqueo

El conductor del vehículo deberá identificar el lugar más adecuado para estacionarse, ya identificada la zona de estacionamiento, el conductor debe encender las luces intermitentes del vehículo con el fin de comunicar la maniobra de estacionamiento a realizar, deberá tener en cuenta que no debe obstaculizar salidas, vías peatonales y zonas restringidas, velando por la seguridad de la tripulación y la de la comunidad.

Se deben emplear conos viales, luces estacionarias, traba ruedas en pendientes (tacos), control de llave del vehículo, maniobra segura de retroceso y vuelta 360 antes de iniciar la marcha.

Controles durante el parqueo:

En caso de realizarse un retroceso un miembro de la tripulación (no conductor) debe descender del vehículo y ubicarse detrás de éste como máximo a un (1)

metro de la parte posterior del vehículo y realizar las indicaciones que sean necesarias.

No invadir pasos peatonales o cruces de semovientes o vehículos.

Siempre se debe respetar y ceder el paso a peatones, motociclista y ciclistas. Identificar la proximidad de personas al vehículo o cualquier obstáculo susceptible de ser golpeado.

“Aplicar en todo momento prácticas de manejo defensivo.”

Implementar el Protocolo de bloqueo

En la ejecución de ruta se realiza la apertura de visitas en rango, la gestión del cobro, la gestión de los rechazos, la impresión de documentos.

Teniendo como base el protocolo SERVIR, se inicia la entrega en el cliente, saludar al cliente y verificar en el Celular si el cliente es crédito o contado o medio alternativo de pago (cashless), Informar al cliente el pedido a entregar, sus partidas abiertas de líquido y envases, PFN programados, Descuentos, obsequios y recojo de envase.

Realizar apertura de cortinas:

Verificar el estado de la manija la cual deberá ofrecer buenas condiciones de seguridad, manipulación y agarre; con ello se evitarán errores en la manipulación. Al retirar el seguro de la manija las manos y muñecas deben estar flexionadas generando buena fuerza de agarre. Al jalar la cortina se debe asegurar que las manos estén siempre a la altura del hombro y el codo flexionado. Se debe evitar los codos por encima del hombro)

Seguro sin resorte:

- Se debe retirar el seguro al mecanismo de apertura.
- Levantar la palanca de sujeción y liberar el sistema de seguridad.

Seguro con resorte:

- Con una mano sostener el gancho
- Con la otra mano presionar y retirar el mecanismo de sujeción

Abrir la cortina 20 cm para verificar y corregir potencial caída de objetos que se encuentren dentro del furgón.

- Abrir las cortinas lentamente para evitar que esta se atasque (no lanzar ni soltar con fuerza).
- Asegurar posición final de la cortina mediante el dispositivo de sujeción.

RECOMENDACIONES CLIMÁTICAS DESFAVORABLES

Condiciones climáticas desfavorables

En caso de que durante la Ruta las condiciones climáticas afecten la presentación de los Productos No Retornables (Lata y TW) la tripulación de reparto debe abstenerse de bajarlo del camión de reparto, debido a que el embalaje de estos es más delicado e inseguro de manipular, puesto que es más probable que las cajas de cartón con las que son embaladas los SKU No Retornables se rompan o se mojen y sean rechazadas por el cliente.

Traslado de producto en carretilla

La tripulación al descargar el pedido del vehículo de Reparto al Punto de Venta o Cliente deberá hacer uso de todos los EPPs y elementos de Bioseguridad manteniendo una distancia segura y teniendo en cuenta la OPL de Manipulación de producto en calle, para desarrollar esta actividad se debe tener en cuenta lo siguiente:

En caso de trasladar el producto en carretilla, la tripulación debe:

- Apilar no más de 5 cajas de altura
- Ubicar el producto NO Retornable (Lata, PET y TW) en la parte superior
- Ubicar el Producto Retornable (330 ,750 y 1000) en la parte de baja para evitar daño y deterioro del Producto y de su presentación original.

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: Producto faltante o roto, empaque (cajas con pintura o dañadas), vencido o con cuerpo extraño.

6.3 En la ejecución de ruta se realiza la apertura de visitas en rango, la gestión del cobro, la gestión de los rechazos, la impresión de documentos.

En este ítem se tiene el resecuenciamiento dinámico y la gestión del tiempo en ruta. En caso de tener dificultades para ubicar la clientela y la ruta más oportuna debe utilizar las herramientas de navegación dispuesta en su Celular Irep ver instructivo de uso.

6.4 Aplica el Protocolo de Gestión de rechazos y modulaciones, en caso de necesitarlo

En caso de tener algún rechazo consultar:

Sop de rechazos

6.5 Aplica el protocolo SERVIR

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.



¡Hola, Luis!

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.



En caso de ser recogida del producto:

Recogida de PFN programado en ruta

Cuando el cliente tiene en el dispositivo Irep, montada la tarea de recojo de PFN, se debe realizar la actividad teniendo en cuenta las siguientes consideraciones expuestas en el Estándar de manejo de PFN del área de calidad

- Los Funcionarios de Ventas, son los únicos responsables de autorizar el recojo del producto fuera de norma (PFN) a los clientes, si estos cumplen con los criterios establecidos en este procedimiento.
- Los Funcionarios de Reparto de Distribución son los responsables de recoger todos los cambios que tengan el sticker de cambio y que se encuentren programados.

- Todos los PFN deben ser programados en el IREP por parte del Funcionario de Ventas y deben ser liberados en el sistema SAP de acuerdo al nivel de autorización aprobado.
- La recogida de los PFN se programará según la frecuencia de entrega de los clientes. No se recogerá el producto de cambio en el punto de venta si este no fue programado previamente.
- Las cantidades y referencias ingresadas en el IREP de entrega deben ser iguales al producto pendiente por cambio en el cliente. No se recogerán cantidades superiores a las programadas.
- La evidencia de la autorización de un PFN por parte de los Funcionarios de Ventas es la identificación del producto a través de un sticker (el cual debe estar correctamente diligenciado: fecha, código del funcionario y causal) y el registro de la actividad de devolución en el IREP.
- Para cambio de barriles, el sticker debe colocarse sobre la válvula del servicio del mismo modo para evitar que éste continúe siendo dispensado.
- Aquellos productos cuya fecha de vencimiento ha expirado no se cambiarán en el Punto de Venta como PFN a excepción de los clientes de KA y aquellos aprobados por el QBR o Comité Trimestral (conformado por los VP de Ventas, Mercadeo y Distribución y en el que se analiza el comportamiento de cada marca entre otros temas).
- Los cambios de PFN autorizados por fecha de vencimiento se deben contabilizar en el Centro de Costos de cada Gerencia de Ventas.
- Los pedidos de PFN que no tengan ligado un pedido de entrega de producto terminado al cliente, no serán programados y deberán ser reprogramados nuevamente por el área de Ventas.
- Los productos que tengan adulteraciones en la tapa, lote o que demuestre que haya sido adulterado por una fuente externa, es considerado como Retape y no debe ser recibido como PFN por el personal de reparto.

Medio de pago al cliente:

Informa al cliente el valor que debe cancelar antes de imprimir la factura, recuerda que, si el pago es en efectivo, debes seguir todas las recomendaciones de seguridad y si es electrónico tener presente los medios de pago vigentes y explicarle al cliente que siempre que realice un pago por consignación lo debe hacer con su código de cliente como referencia y exigir el comprobante o Boucher del pago.

Medios de pago autorizados:

Banco	Convenio
Bancolombia	73180
Davivienda	1192509
BBVA	29140
Banco Agrario	14311

Efecty y Baloto	4186



El responsable de Reparto deberá verificar en el Dispositivo Irep las actividades programadas para el cliente:

- Recojo de envase
- Recojo de PBE
- Recojo de PFN
- PLG / Obsequios
- Recaudos
- Promociones

En caso de un posible rechazo persuadir de una forma amable al cliente para que reciba o de lo contrario aplica el Protocolo de Gestión de rechazos y modulaciones.

Aplicar proceso de calidad en la entrega: **SOP DE REPORTE DE ROTURA**

- Verificar que los sticker que se usan para identificar los PFN deben tener llenos todos los campos de información.
- Verificar con el cliente la cantidad total de envases conformes antes de retirarlos del punto de venta. (cantidad programada y en buen estado).
- Solicitar al auxiliar de reparto iniciar el proceso de verificación y selección del envase.
- Solicitar al cliente completar o cambiar envase en mal estado.
- Las actividades a continuación deben realizarse entre 2 personas:
 - Auxiliar 1: Subir a la bandeja de vehículo.
 - Auxiliar 2: Colocar las cajas con envases vacíos en la bandeja.
 - Auxiliar 1: Retirar las cajas con envases vacíos de la bandeja.

- Auxiliar 1: Apilar las cajas con envases vacíos en el furgón.
- Auxiliar 1: Asegurar las cajas con la correa de seguridad según los niveles de apilamiento.
- Auxiliar 1: Bajar, cerrar y asegurar la bandeja

El envase y los PFN deben ser ubicados en un compartimiento de la carrocería en donde no tengan contacto con el producto en buen estado con el fin de segregarse adecuadamente los productos y que no exista contaminación cruzada del mismo.

Verificar con el cliente las cantidades y referencias a entregar

Ubicar el producto en el lugar indicado por el cliente recomendando la buena rotación del producto, teniendo en cuenta la correcta manipulación del producto

6.6 Descargar el producto en el establecimiento

Si dentro de la carrocería del vehículo la caja se encuentra en la primera fila Retirar cajas sin subir a la bandeja o carrocería del vehículo.

Si la caja no se encuentra en la primera o segunda fila. Esta actividad debe realizarse entre 2 personas de la tripulación (auxiliar 1 – auxiliar 2).

Auxiliar 1: Abrir la bandeja y subir a ella

Auxiliar 1: Retirar correas de seguridad.

Auxiliar 1: Retirar la caja y colocarla en la bandeja (retirar caja por caja)

Auxiliar 2: Retirar la caja de la bandeja

Traslado del producto al establecimiento

El producto se puede transportar de las siguientes formas:

Alzado en hombros:

Capacidad de carga de producto de una persona:

Retornable

2 Cajas de producto Retornable 330 o 3 de envase 330

1 Cajas de producto Retornable 750 o 1000 2 de envase 750 o 1000

Lata o 3 bandejas de producto 269 Pet

2 cajas de Pet 1,5 o 1,0Lt

o 3 cajas de Pet 330 o 200

Verificar que el área por donde se va a realizar el desplazamiento este despejado.

Realizar la entrega 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.

Sin cajas al hombro y Con uso de Carretilla:

Apilar las cajas sobre la carretilla asegurando que encajen totalmente unas con otras de producto retornable máximo al 5 de alto

Empujar la carretilla utilizando ambas manos (sostenerla firmemente)

Colocar las cajas en la zona acordada con el cliente, la cual no debe obstaculizar salidas, vías peatonales y/o tránsito vehicular.

Para garantizar un buen nivel de servicio al cliente, el producto debe estar en perfecto estado, sin humedad, con su empaque principal y secundario en buen estado, libre de polvo y sin cuerpos extraños.

Si se halla novedad en el producto pet o lata se debe ejecutar la OPL de Reporte de producto Pet/lata en mal estado para realizar un ajuste con el área de T1 y que se reciba este producto como devolución o cambio mano a mano cuando sea el caso.

6.7 Ubicación del producto en el establecimiento

Después de realizar el traslado del producto al establecimiento, la tripulación debe ubicar el producto en la zona acordada con el cliente, la cual no debe obstaculizar salidas, vías peatonales y/o tránsito vehicular.

Una vez se finaliza la visita en el punto de venta, el responsable de ruta procede a realizar el cierre de la visita en el irep y continuar con la próxima visita, garantizando el cierre de esta.

6.8 Realizar cierre en maquina

Una vez se finalizan las visitas en el punto de venta, el responsable de ruta realiza el cierre en el sistema correspondiente: tanto en IREP como en BEES Delivery, el cierre se efectúa al finalizar la totalidad de las visitas. Sin embargo, en BEES Delivery no es necesario finalizar la ruta; tras atender a todos los clientes, se procede directamente a los procesos de liquidación en la etapa de Post Ruta, garantizando que cada cierre quede correctamente registrado según el sistema utilizado.



PAGO POR APLICATIVO BEES

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

PAGO POR PSE

<https://drive.google.com/file/d/14TFzZHIx44TooXsJivKYuhMVSZfQs5T/view?usp=sharing>

Reportar de novedades en ruta

En este enlace el equipo de entrega puede registrar todas aquellas novedades que se hayan presentado durante el proceso de visita a los clientes, algunas novedades importantes para registrar son:

Ingresa en nuestro link de reporte de novedades

- Coordenada errada.
- Cliente constante rechazo.
- Ventana horaria.
- Actualizar dirección
- Demora en el punto de venta
- Acceso peligroso a envase
- Cliente no realiza consignación
- Mal toma de pedido.
- Poca iluminación.
- Mala calidad

Una vez identificadas estas novedades, se procede por parte del equipo a evaluar cada condición y dar una respuesta oportuna con el cierre de esta.

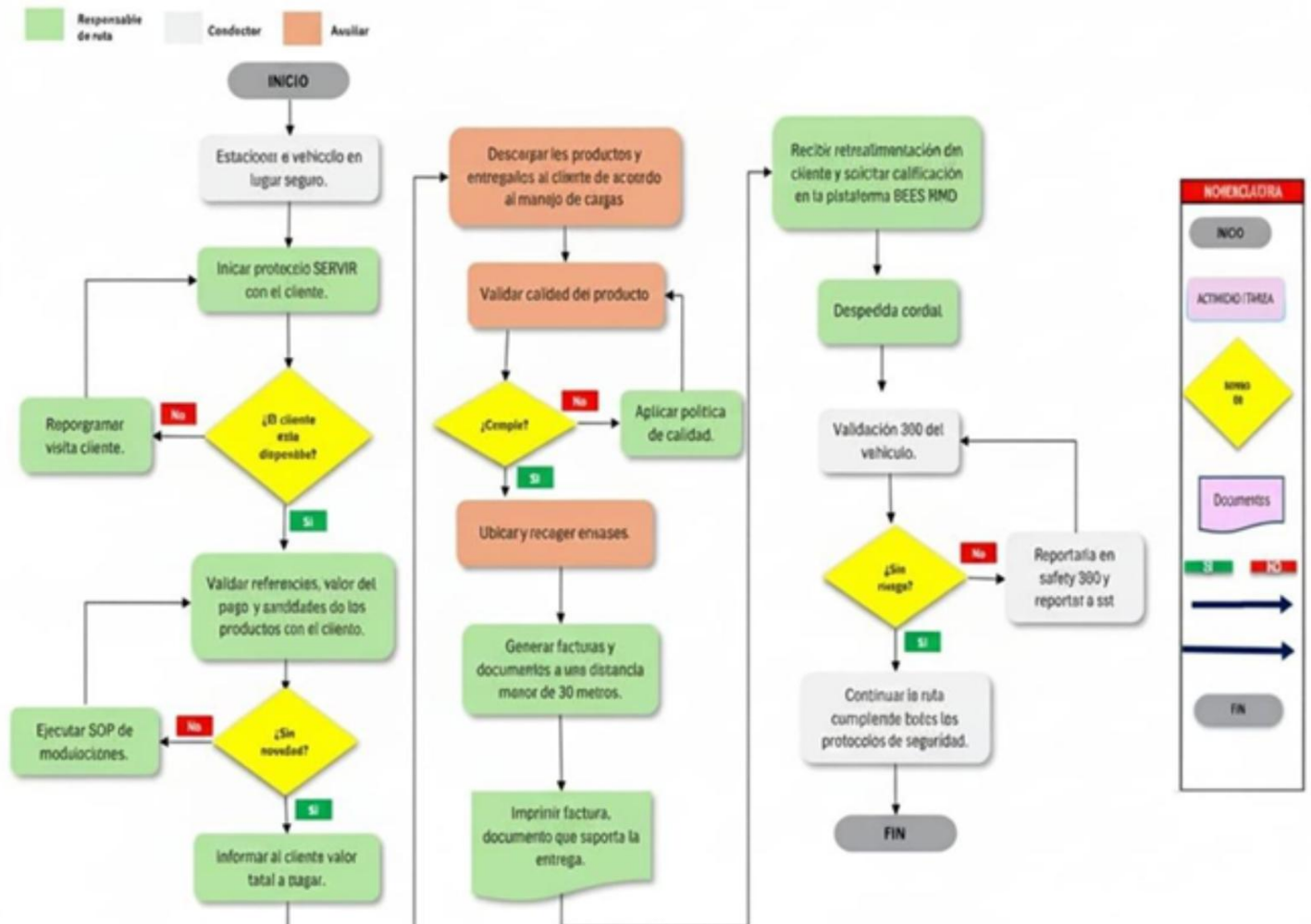
6.9 Recordar calificación RMD

Siempre recuérdale al cliente que califique tu servicio en la aplicación Bees con las 5 estrellas.



7. DIAGRAMA DE FLUJO

	DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE ENTREGA	Fecha: 01/04/2026
		Versión: 03



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	>85	% Clientes Promotores – % 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	$\frac{\#SAC\ atribuable\ al\ UC}{\# de\ Ordenes} \times 100$	ZENDEK	Diario	Todo el personal
RECHAZOS	Rechazo de pedido en PDV.	<18%	$\frac{HL\ Cargados\ en\ los\ vehiculos - hl\ rechazados}{HL\ Cargados\ en\ los\ vehiculos} \times 100$	SAC	Diario	Todo el personal
MODULACIONES	Reporte de rechazos.	>95%	$\frac{HL\ Modulados}{HL\ Rechazados} \times 100$	planilla de TML	Diario	Todo el personal
PNP	Para no planeada de la ruta	2	$\frac{Numero\ de\ paradas\ autorizadas}{Total\ de\ paradas} \times 100$	FOXTRDT	Diario	Todo el personal
TLP	Medición de los HL medidos por hora		$\frac{Packs\ Entregados}{Horas\ de\ trabajo\ en\ transporte} \times 100$	PERFORCE	Diario	Todo el personal
OWDs corridas	Aherencia a al cumplimiento de OWDs al personal en ruta.	100%	$\frac{OWD\ corridas\ tripulaciones\ mes}{HC\ tripulaciones\ mes}$	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

9. REFERENCIAS

- OWD En ruta <https://safety.arvolution.com/analytics/overview>

10. HISTÓRICO

CONTROL DE VERSIONES

N° revisión	Responsable	Cargo	Descripción de modificaciones	Fecha
Inicial	Luis fdo mazo	Coordinador de ruta	Creación de documento	10/10/2024
1	Luis fdo mazo	Coordinador de ruta	Actualización de documento	17/02/2025
2	Luis fdo mazo	Coordinador de ruta	Actualización de documento	22/09/2025
3	Omar Caceres	Coordinador de Distribucion	Actulizar proceso de entrega con Bees Deliver	01/04/2026

11. ANEXOS

Check list operacional

Check List BU Colombia[1169767]

REGIONAL

Sur

SELECCIONA CENTRO:

Tuluá

OPERACIÓN

Salida

CÉDULA CONDUCTOR

94281918

SELECCIONA PLACA PARA TULUÁ:

COGUQ876

Medios de pago

MEDIOS DE PAGO

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

Medios de Pago

¿Como paga el cliente con Nequi desde Bees?



Safety alert

Alerta de seguridad

Se da lectura del evento

24-01-2024

Safety First!	SAFETY ALERT	2	24-01-2024	
3	<p>Clasificación de la lesión</p> <p>LTI</p> <p>Dónde y Cuándo</p> <p>Zona: MAZ BU: MEXICO DIRV: OCCIDENTE UREN: COLOMBIA OC: COLOMBIA AREA: DISTRIBUCION YREN: 2815032</p>	<p>Descripción del evento</p> <p>El Ayudante de Ventador, Brandon Eduardo Verdugo Adame, a las 3:30 pm aproximadamente, se encontraba en Puerto de Venta, sobre la carretera del camino antiguo de la finca El Boma, realizando la memoria de acomodo de empresa. Él estaba la tarde sobre la actividad y entiendo el colaborador en una paleta para un cliente y cuando en su último movimiento, pierde el equilibrio y cae al piso sin protección, para amarrar el grupo entre la mano izquierda. Al instante, empieza a sentir dolor en la nuca. Se la vincula a servicio médico interno, se realiza radiografía y se envía a servicio de enfermería para el seguimiento adecuado.</p>	<p>¿Qué ocurrió? / Causa Raíz</p> <p>¿QUE PASO? Factor de riesgo: Rotura de la actividad. ACCION CAUSA RAIZ No hubo un tiempo de la actividad. Estado de conciencia. Posible momento de acomodo de empresa en unidad. CONDICIONES CAUSA RAIZ No. RIESGOS IMPACTADOS DPO: BA 1 Evaluación según de la manipulación manual de cargas. BE 2 Operación especializada de respuesta a emergencias. BE 3 Control anual de capacitación y actualización.</p>	<p>¿Cómo podemos clasificar el evento?</p> <p>4 Nombre y apellido (Ingreso alertar)</p> <p>¿Esto nos puede pasar? Sí/no</p> <p>¿Cual fue la causa raíz? (Ingreso alertar)</p> <p>¿Cómo podemos evitarlo?</p> <p>Generar acciones y estado</p>
1	<p>Medidas Correctivas y Preventivas</p> <ul style="list-style-type: none"> Atención Médica Inmediata y seguimiento a colaborador Hard Stop Regional y Dilución Safety Alert Revisión de plancha de la unidad y tres puntos de apoyo. Revisión del cálculo de seguridad. Dilución de Safety Alert. Reforzamiento Entrenamiento "Evaluación de riesgos en la actividad". Reforzamiento Proceso: consejo para acomodo el producto vacío en unidad. Cronograma Auditorías en Ruta para detección de Actos Inseguros Levantamiento Diario en Safety App de Actos Inseguros 	5	<p>Photos</p>	

Capacitation 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.

1 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

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

2 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 estés **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

📄 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%

F Reglas Clave

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

BEES Deliver 🤝 *Entregamos mejor, entregamos juntos*

Protocolo Servir