



# **SOP**

## **Manejo DQI y calidad de la entrega**

Actualizacion:03/04/2026



**LOGÍSTICA**  
CONECTAMOS MAZ

	<b>SOP MANEJO DEL DQI Y CALIDAD EN LA ENTREGA</b>	
<b>Versión 06</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>03/04/2026</b>	<b>CALI, YUMBO, TULUA, POPAYÁN</b>	<b>CÓDIGO: SOP 004</b>

## 1. OBJETIVO

Garantizar el reporte de DQI en calle permitiendo el control de roturas consolidando la información para la construcción de políticas de calidad solidas.

## 2. ALCANCE



El alcance de este procedimiento de trabajo involucra a todas las tripulaciones de reparto (Conductores, Responsables de Reparto, Auxiliares de Reparto), coordinadores, jefes de operaciones, así como el personal de los centros de distribución Cali, Yumbo y Tuluá que participan e interactúan en el Proceso de Entrega de Pedidos de Venta a Clientes.

## 3. SEGURIDAD

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

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

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

	<b>SOP MANEJO DEL DQI Y CALIDAD EN LA ENTREGA</b>	
<b>Versión 06</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>03/04/2026</b>	<b>CALI, YUMBO, TULUA, POPAYÁN</b>	<b>CÓDIGO: SOP 004</b>





**OPLS/SOP SEGURIDAD RELACIONADOS:**

OPL- AMARRE DE CARGA

REGLAS DE ORO DE SEGURIDAD

**NORMAS OBLIGATORIAS 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	Respetar los límites de velocidad
				
Alertar a los peatones en cada pasillo con la Bocina	Uso de cinturón de seguridad	Mantener la segregación hombre máquina	Realizar Pausas Activas	No lleve personas en el montacargas
				
Cumplir el protocolo de bloqueo y control de llaves	Utilizar correctamente las barreras de segregación y esteying	Realizar los preoperacionales de las herramientas y máquinas	Realizar un movimiento a la vez.	Mantener las 5s en el área de trabajo
				

	<b>SOP MANEJO DEL DQI Y CALIDAD EN LA ENTREGA</b>	
<b>Versión 06</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>03/04/2026</b>	<b>CALI, YUMBO, TULUA, POPAYÁN</b>	<b>CÓDIGO: SOP 004</b>



### 3.2 REPOSICION DE EPP

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

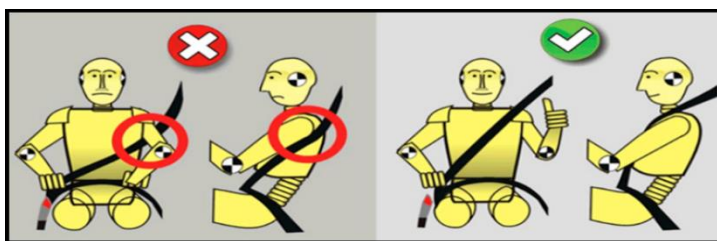
- Solicitar al jefe Inmediato o SISO el EPP faltante o deteriorado.
- Jefe Inmediato o SISO realiza la validación del estado del EPP.
- Jefe Inmediato o SISO entrega EPP a trabajador.
- Se realiza el registro y trabajador firma entrega de EPP.



### 3.3 OBLIGACIONES DEL CONDUCTOR

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

	<b>SOP MANEJO DEL DQI Y CALIDAD EN LA ENTREGA</b>	
<b>Versión 06</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>03/04/2026</b>	<b>CALI, YUMBO, TULUA, POPAYÁN</b>	<b>CÓDIGO: SOP 004</b>

- En las zonas de estacionamiento, por seguridad, deben estacionarse en reversa por prevención ante una situación de emergencia.
- En caso de pendiente, se deben utilizar tacos de seguridad
- Se evitar realizar la maniobra de estacionamiento en retroceso si hay cables bajos.
- Prohibido el consumo de bebidas alcohólicas y estupefacientes durante la jornada laboral.
- Prohibido el uso de elementos distractores no relacionados con la operación.
- Respetar las señales de tránsito.
- Durante el manejo hacia al cliente, tener en cuenta las políticas de seguridad sobre el uso OBLIGATORIO del Cinturón de Seguridad, los vehículos de la operación tienen cinturón de seguridad para conductor y 2 acompañantes, la PROHIBICIÓN del uso de teléfonos celulares y equipos electrónicos durante la conducción de vehículos.
- Al momento de programar su recorrido de entrega, el reparto debe tener en cuenta, entre otras cosas, los horarios de atención.
- 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.





	<b>SOP MANEJO DEL DQI Y CALIDAD EN LA ENTREGA</b>	
<b>Versión 06</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>03/04/2026</b>	<b>CALI, YUMBO, TULUA, POPAYÁN</b>	<b>CÓDIGO: SOP 004</b>

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



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

### 4. DEFINICIONES

- **UC:** Urban contractor. Empresa encargada del transporte y entrega del producto al cliente
- **OL:** Operador Logístico
- **CD:** Centro de distribución
- **RR:** responsable de reparto
- **TARJETA HID:** Tarjeta de identificación para ingreso al CD
- **Cuentas Claves (Key Accounts- KA):** Canal de distribución que tiene detallistas o clientes (Supermercados, grandes superficies, cadenas de restaurantes, superetes y establecimientos de comercio de condiciones similares).
- **Dispositivo IREP:** Es un dispositivo tipo celular con diferentes aplicaciones que almacena los datos de los clientes de una ruta, para llevar a cabo la gestión de venta y reparto, para ser luego transmitidos al sistema de la compañía (SAP).
- **Inocuidad:** Conjunto de condiciones y medidas necesarias durante la producción, almacenamiento, distribución y preparación de alimentos para asegurar que una vez ingeridos, no representen un riesgo para la salud.
- **LT /LTA :** Lata
- **No Retornable (NR):** Productos con Envases que No deben retornar del mercado al Centro de Distribución: Latas (LT /LTA), Envase TW y PET.
- **OL:** Operador Logístico, para el Centro de Distribución: **CA&L.**
- **OPL:** One Point Lesson (Lección de Un Punto).

	<b>SOP MANEJO DEL DQI Y CALIDAD EN LA ENTREGA</b>	
<b>Versión 06</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>03/04/2026</b>	<b>CALI, YUMBO, TULUA, POPAYÁN</b>	<b>CÓDIGO: SOP 004</b>

- **Pallet – Estiba:** Plataforma de madera sobre la cual se colocan los productos y envases para facilitar su almacenamiento, transporte y distribución.
- **PET:** Término utilizado para hacer referencia a los productos envasados en este material. Ejemplo: Pony Malta Pet 1,5 lts
- **PI:** Indicador de Rendimiento. Mide una parte de cómo se está comportando un proceso.
- **Estándares de Flota:** Requisito legal para ingreso a operación del vehículo. Dicha inspección se debe realizar mensual por el Jefe de Flota para validar información y dar continuidad en la operación al vehículo o retirarlo de la misma. (Ver [Estándar de Flota](#) )
- **Estándar de manejo de PFN:** Estándar establecido por área de calidad para manejo de PFN ( Ver [Estándar de manejo de PFN](#))
- **Producto en Buen Estado (PBE):** Se conoce también como devolución y corresponde a un producto apto para consumo que se devuelve de los eventos programados por el Área Comercial y que no fueron totalmente comercializados, solo se reciben cajas completas.
- **Producto Fuera de Norma (PFN):** Se conoce también como cambio, es un producto terminado que por condiciones físicas de líquido y/o empaques no es apto para su consumo y/o comercialización. El cambio siempre debe ser autorizado por el área de ventas lo cual se hace evidente por un Sticker que se coloca a cada unidad para que el personal de reparto lo pueda recolectar y llevar al Centro de Distribución.
- **Responsable de Reparto (RR):** Contratista líder del equipo de reparo de un camión, responsable del cobro del dinero y el manejo de la información del dispositivo irep.
- **Retape:** Producto que no fue embotellado ni tapado por la Compañía y que se presenta con la finalidad que la empresa cambie su contenido, constituyéndose en un **fraude**. Se evidencia generalmente por: Líquido turbio; tapa con evidencia de huella del destapador, u otras huellas que son signo de manipulación y adulteración; contenido adulterado; tapa con presencia de contaminación biológica en su parte interior (Liner).
- **Retornable (R/RN):** Productos con Envases y Empaques que deben retornar del mercado al Centro de Distribución, ya que son activos de la compañía: **Envase marrón** 225 C.C, 330 C.C, 750 C.C , 1000 CC; **Envase Flint** 330 C.C, 175 C.C, 750 C.C, 1000 C:C; **Envase Verde** 330 C.C, **Envase de**

	<b>SOP MANEJO DEL DQI Y CALIDAD EN LA ENTREGA</b>	
<b>Versión 06</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>03/04/2026</b>	<b>CALI, YUMBO, TULUA, POPAYÁN</b>	<b>CÓDIGO: SOP 004</b>

**Costeñita 175 C.C, Envase Marrón Club Colombia 330 C.C.** Adicionalmente hacen parte de Empaques retornables: **Pipetas Co2, Estibas, Cajas Marrón** 330 x 30, 750 x 16, 225 x 38, 1000 x 13, **Barriles vacíos** de 30 y 50 Litros.

- **SKU (Stock Keeping Unit):** Identificación que recibe cada una de las presentaciones existentes de los productos de la compañía.
- **UMV:** Unidad de Medida de Venta de los SKU de la compañía: **SXP** (Six Pack / 6 Unidades); **CA** (Cajas Retornables: 13, 16, 30, 38, Unidades de acuerdo al SKU y Cajas No Retornables: 6, 15, 24, 30 Unidades de acuerdo al SKU); **FRP** (Four Pack / 4 Unidades); **DCP** (Doce Pack /12 Unidades); **C18** (18 Unidades) y **BRL** (Barriles de 30 o 50 Litros).



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

Nro.	Actividad	Responsable de Reparto	Torre de control	Coordinador T2 CD	Supervisor UC	Supervisor OL
1	Validar estado del producto	R	I	C	A	C
2	Salida del CD a reparto	R	I	C	A	I
3	Manipulación del producto	R	I	C	A	I
4	Identificar el producto con mala calidad	R	I	C	A	C
5	Entrega de producto en buenas condiciones	R	I	C	A	I
6	Reporte de novedade en ruta	R	I	C	A	C
7	Envío de la novedad	C	R	C	A	C
8	Retorno del producto	R	I	A	C	C

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

## 6. DESARROLLO

Para garantizar la calidad de los productos y mantener un buen nivel de servicio debemos tener las siguientes consideraciones:

	<b>SOP MANEJO DEL DQI Y CALIDAD EN LA ENTREGA</b>	
<b>Versión 06</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>03/04/2026</b>	<b>CALI, YUMBO, TULUA, POPAYÁN</b>	<b>CÓDIGO: SOP 004</b>

## 6.1 VALIDAR ESTADO DEL PRODUCTO

### Proceso y manipulación del producto con buenas practicas

#### Proceso y manipulación del producto con buenas prácticas





Durante el proceso de salida al reparto en la verificación de la carga deben validar el estado del producto a entregar garantizando que su estado sea óptimo para salir a ruta, en caso de encontrar producto fuera de norma o cualquier otra novedad se debe informar al supervisor de turno del OL para proceder de inmediato al cambio.





Durante el proceso de salida al reparto en la verificación de la carga deben validar el estado del producto a entregar garantizando que su estado sea óptimo para salir a ruta, en caso de encontrar producto fuera de norma o cualquier otra novedad se debe informar al supervisor de turno del OL para proceder de inmediato al cambio.

## 6.2 SALIDA DEL CD PARA INICIO DE REPARTO



Adicional, se debe verificar el Estándar de limpieza Camión.

 <b>ABInBev</b>	<b>SOP MANEJO DEL DQI Y CALIDAD EN LA ENTREGA</b>	 <b>DPO 2.0</b>
<b>Versión 06</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>03/04/2026</b>	<b>CALI, YUMBO, TULUA, POPAYÁN</b>	<b>CÓDIGO: SOP 004</b>

## Consideraciones antes de salir a reparto

#	Punto a verificar	Oservaciones
	Limpieza de la Carrocería	Verifique que la carrocería no tenga olores ni contaminación de ningún tipo que pueda afectar la inocuidad del producto (basura en general, líquidos contaminantes ajenos a la entrega)
	Estado de los parales y Puntos de anclaje de correas	Verifique que los parales se encuentren anclados correctamente a la carrocería y que estos no se puedan soltar durante el trayecto y afecten la carga
	Estado del Piso	Verifique que el piso del camión no tenga ningún tipo de basura ni contaminación
	Estado de Techos y carpas	Verifique que la carrocería y carpas proteja el producto del sol, polvo agua y cualquier agente externo que pueda afectar la inocuidad del producto

#	Punto a verificar	Observaciones
1	Limpieza de la Carrocería	Verifique que la carrocería no tenga olores ni contaminación de ningún tipo que pueda afectar la inocuidad del producto (basura en general, líquidos contaminantes ajenos a la entrega)
2	Estado de los parales y Puntos de anclaje de correas	Verifique que los parales se encuentren anclados correctamente a la carrocería y que estos no se puedan soltar durante el trayecto y afecten la carga
3	Estado del Piso	Verifique que el piso del camión no tenga ningún tipo de basura ni contaminación
4	Estado de Techos y carpas	Verifique que la carrocería y carpas proteja el producto del sol, polvo agua y cualquier agente externo que pueda afectar la inocuidad del producto


	<b>SOP MANEJO DEL DQI Y CALIDAD EN LA ENTREGA</b>	
<b>Versión 06</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>03/04/2026</b>	<b>CALI, YUMBO, TULUA, POPAYÁN</b>	<b>CÓDIGO: SOP 004</b>

- Revisar que el producto Terminado (RN, LT, PET, TW) no esté en malas condiciones: Producto Roto, pintado, húmedo, con cuerpo extraño, mal etiquetado o sucio.
- Revisar el estado de las estibas / pallets sobre las cuales se encuentra almacenado el producto
- Revisar Envase y Embalaje (Cajas) validando que estos no estén Sucios, pintados, despicados ni retapados.


En caso de encontrarse algún error en el cargue antes de salir del CD se debe comunicar a su supervisor de Zona de la novedad o diferencia para solicitar al OL validación adicional del cargue y reintegrar los faltantes.

### 6.3 MANIPULACIÓN DEL PRODUCTO


Se debe manipular el producto adecuadamente para asegurar que llegue en perfecto estado al cliente. Al bajar el producto no se puede arrojar entre tripulantes.




Ubicarse cerca de la carga con los pies ligeramente separados. Inclínese flexionando las piernas y mirando al frente con la columna derecha.



Mantenga siempre la carga sujeta firmemente por los costados al irse incorporando.





Colóquese totalmente erguido manteniendo la espalda recta y usando la fuerza de las piernas exclusivamente.



Tome la carga con las palmas de las manos agarrando firmemente. Mantenga la espalda recta e incorpórese lentamente.

	PRESENTACIÓN	UND. POR EMPAQUE	PESO TOTAL (Kg)	MÁXIMO (UND.)	
				Producto	Envase
RETURNABLE	Botella 1000 ml (1 LT)	12	23	1	2
	Botella 750 ml	16	22.4	1	2
	Botella 330 ml	30	19	1	2
	Botella 225 ml	38	18	1	2
	Botella 175 ml	38	17	1	2
NO RETURNABLE	Botella 710 ml	12	14.08	2*	N/A
	Botella 355 ml	24	14.65	2*	N/A
	Botella 330 ml	24	13	2*	N/A
	Botella 250 ml	24	10.9	2	N/A
	Botella 210 ml	24	9.73	2	N/A
LATA	Lata 473 ml	18	11.9	2	N/A
	Lata 355 ml	24	14	2	N/A
	Lata 330 ml	30	8	3	N/A
	Lata 269 ml	24	8	3	N/A
PET	Pet 1500 ml	6	10	2	N/A
	Pet 1000 ml	15	12	2	N/A
	Pet 330 ml	24	9	2	N/A
	Pet 200 ml	30	7	3	N/A
BARRIL	Barril 30 L	1	40	NO PERMITIDO	NO PERMITIDO
	Barril 50 L	1	62	NO PERMITIDO	NO PERMITIDO

	<b>SOP MANEJO DEL DQI Y CALIDAD EN LA ENTREGA</b>	
<b>Versión 06</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>03/04/2026</b>	<b>CALI, YUMBO, TULUA, POPAYÁN</b>	<b>CÓDIGO: SOP 004</b>

Cuando se apilen los productos en el camión o carretilla la base del apilamiento debe ser producto retornable, no se debe colocar producto NR, Para trasladar el producto PET se debe agarrar de ambos lados, no tomarlo por el empaque. Las latas deben estar apiladas sobre la base de cartón nunca sobre el empaque plástico. El producto Pet 1.0 y 1.5 debe ser apilado de forma vertical nunca de forma horizontal. El producto Marketplace debe permanecer en sus contenedores para evitar que el producto sufra avería y afecte la calidad de este. Se debe tener precaución al momento de manipular el producto MKP debido a la fragilidad de sus empaques, para ello se debe tener en cuenta la categoría de producto MKP.

## 6.4 IDENTIFICAR PRODUCTO CON MALA CALIDAD

### 6.4.1 Rotura en reparto



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 para autorizar pago de las unidades afectadas.

### 6.4.2 Procesar durante reparto: PFN en dispositivo con la Causal De Rechazo: Mala Calidad

En caso de que durante la ruta se identifiquen Productos Terminados Fuera de Norma, se debe tratar en el dispositivo como Rechazado con la causal atribuible al estado de: Mala calidad. Para este caso se debe segregar El Producto En Buen Estado (Pbe) Y Producto Fuera De Norma (Pfn) Para Evitar Contaminación Cruzada



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

### 6.4.3 Recogida De Pfn Programada En Ruta

	<b>SOP MANEJO DEL DQI Y CALIDAD EN LA ENTREGA</b>	
<b>Versión 06 Fecha Actualización 03/04/2026</b>	<b>CALI, YUMBO, TULUA, POPAYÁN</b>	<b>CÓDIGO: SOP 004</b>

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.
- ✓ 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.
- ✓ 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).
- ✓ Los cambios de PFN autorizados por fecha de vencimiento se deben contabilizar en el Centro de Costos de cada Gerencia de Ventas.

	<b>SOP MANEJO DEL DQI Y CALIDAD EN LA ENTREGA</b>	
<b>Versión 06</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>03/04/2026</b>	<b>CALI, YUMBO, TULUA, POPAYÁN</b>	<b>CÓDIGO: SOP 004</b>

- ✓ Los productos que tengan adulteraciones en la tapa, lote o que demuestre que haya sido adulterado por una fuente externa no debe ser recibido como PFN por el personal de reparto.

**Sticker de cambio**

- El sticker se debe pegar encima de la tapa o la lata ya que permite una fácil visualización y evita el deterioro del mismo.
- Para Cerveza en barril, se coloca sobre la válvula para evitar se continúe dispensando.
- Cuando la bandeja está sellada aún, se coloca 1 solo sticker sobre esta.





The diagram shows a circular sticker with a red border and the text 'CAMBIO AUTORIZADO' around the perimeter. Inside, there are three white rectangular fields with red borders. The first field is labeled 'FECHA' and has an arrow pointing to the text 'Fecha de colocación del Sticker día/mes/año'. The second field is labeled 'CAUSAL' and has an arrow pointing to 'Código del PFN'. The third field is labeled 'COD FUNCIONARIO' and has an arrow pointing to 'Código de zona'. Below the third field, the number '1234567' is printed in red.

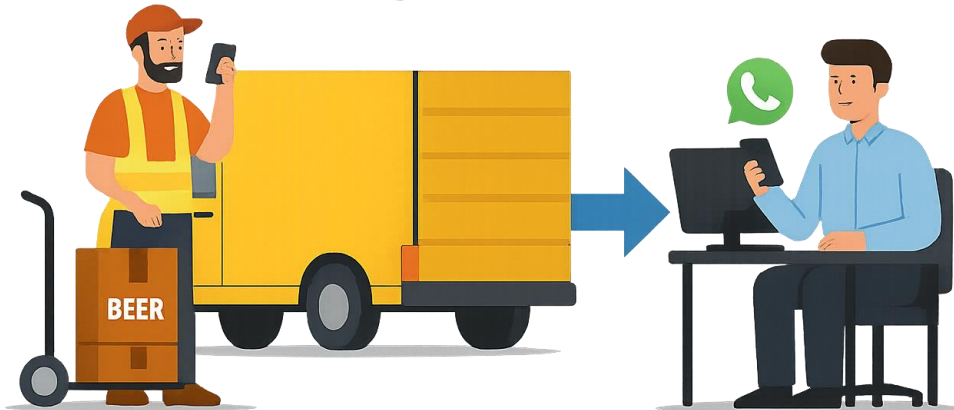
## 6.5 ENTREGA DE PRODUCTOS EN BUENAS CONDICIONES

Antes de realizar la entrega verifique que el producto se encuentre en perfectas condiciones, en caso de encontrar producto inadecuado o presentar una avería en la ruta las tripulaciones deben colocar el producto en la caja destinada para Productos Fuera de Norma (PFN), reportar a su coordinador de ruta UC y realizar devolución del producto en mal estado para retorno a CD, el coordinador de ruta debe registrar las unidades averiadas para posteriormente analizar las roturas (causa, tipo, cantidad, otros). Al retornar al CD, la tripulación debe informar las unidades rotas, faltantes o con desnivel para tomar las respectivas decisiones con respecto al producto.

## 6.6 REPORTE DE NOVEDAD EN RUTA

	<b>SOP MANEJO DEL DQI Y CALIDAD EN LA ENTREGA</b>	
<b>Versión 06</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>03/04/2026</b>	<b>CALI, YUMBO, TULUA, POPAYÁN</b>	<b>CÓDIGO: SOP 004</b>



## Comunicación de novedades en la entrega de cerveza



El responsable de reparto informa a SAC del UC la novedad presentada, mediante llamada telefónica o WhatsApp. Los datos que debe suministrar son: código del cliente, nombre del punto de venta, número de cajas y motivo (de acuerdo con SOP de Modulaciones).

El responsable de reparto informa a SAC del UC la novedad presentada, mediante llamada telefónica o WhatsApp. Los datos que debe suministrar son: código del cliente, nombre del Punto de venta, número de cajas y motivo (de acuerdo con SOP de Modulaciones)

### 6.7. ENVÍO DE LA NOVEDAD

	<b>SOP MANEJO DEL DQI Y CALIDAD EN LA ENTREGA</b>	
<b>Versión 06</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>03/04/2026</b>	<b>CALI, YUMBO, TULUA, POPAYÁN</b>	<b>CÓDIGO: SOP 004</b>

## Comunicación de novedad





El encargado de la torre de control envía los datos de la novedad recolectados por medio del correo electrónico o vía WhatsApp al coordinador del OL y equipo de liderazgo con tal de asegurar la trazabilidad de la novedad y darle el tratamiento correspondiente.

El encargado de la torre de control envía los datos de la novedad recolectados por medio del correo electrónico o vía WhatsApp al coordinador del OL y equipo de liderazgo con tal de asegurar la trazabilidad de la novedad y darle el tratamiento correspondiente.

## 6.8 RETORNO DEL PRODUCTO

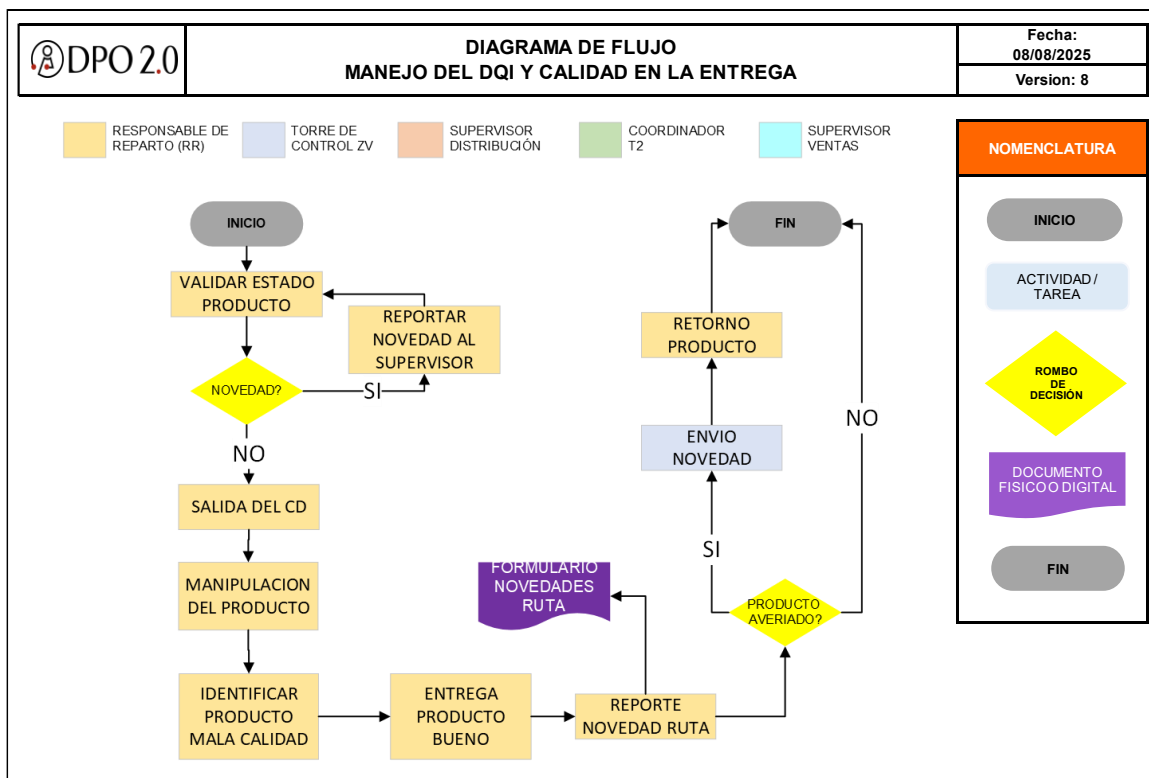
### Indicación de producto de mala calidad





	<b>SOP MANEJO DEL DQI Y CALIDAD EN LA ENTREGA</b>	
<b>Versión 06</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>03/04/2026</b>	<b>CALI, YUMBO, TULUA, POPAYÁN</b>	<b>CÓDIGO: SOP 004</b>

Al ingresar el vehículo y tripulación al Centro de Distribución, el responsable de ruta deberá indicar al verificador o personal designado por el Operador Logístico el lugar en donde se encuentra ubicado y demarcado el producto de mala calidad, así también, deberá informar soportado con el inventario final del vehículo.

## 7. FLUJograma





	<b>SOP MANEJO DEL DQI Y CALIDAD EN LA ENTREGA</b>	
<b>Versión 06</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>03/04/2026</b>	<b>CALI, YUMBO, TULUA, POPAYÁN</b>	<b>CÓDIGO: SOP 004</b>

## 8. INDICADORES DE MEDICION Y SEGUIMIENTO

<b>Nombre del indicador</b>	<b>Descripción del indicador</b>	<b>Fórmula</b>
Delivery Quality Index	<i>Es las roturas en ruta</i>	<i>DQI=HL con daño en ruta / Total HL *1000000</i>
Market refusal	<i>Porcentaje de cajas rechazadas en el día</i>	<i>%Rechazo=Cajas rechazadas / Total cajas movilizadas*100</i>
Tiempo en ruta	<i>Tiempo transcurrido desde que salen a ruta hasta que retornan al CD</i>	<i>TR= Hora de retorno del camión - Hora de salida del camión</i>



## 9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SOP MODULACIÓN - SOP CALI 05

	<b>SOP MANEJO DEL DQI Y CALIDAD EN LA ENTREGA</b>	
<b>Versión 06</b> <b>Fecha Actualización</b> <b>03/04/2026</b>	<b>CALI, YUMBO, TULUA, POPAYÁN</b>	<b>CÓDIGO: SOP 004</b>

## 10. HISTÓRICO

<b>Nº REVISION</b>	<b>Responsable</b>	<b>CARGO</b>	<b>Descripción de modificación</b>	<b>Fecha</b>
1	Carlos Rojas	Data analytics UC	Creación	09/06/2023
2	Carlos Rojas	Data analytics UC	-Corrección en la redacción del documento -corrección del proceso	01/03/2024
3	Carlos rojas	Data Analytics	Actualización del documento	2/8/2024
4	Donalis Silva	Lider nacional reparto	Actualización RACI, Nueva tabla de indicadores mas detallada, anexos agregados.	5/05/2025
5	Luis Cáceres	Supervisor Reparto	Se generaliza el documento para los 3 CD's de la Zona Valle	08/08/2025
6	Omar Caceres	Coordinador ABI	Actualizar proceso con Bees Deliver	03/04/2026

 <b>ABInBev</b>	<b>SOP MANEJO DEL DQI Y CALIDAD EN LA ENTREGA</b>	 <b>DPO 2.0</b>
<b>Versión 06 Fecha Actualización 03/04/2026</b>	<b>CALI, YUMBO, TULUA, POPAYÁN</b>	<b>CÓDIGO: SOP 004</b>

## **11. ANEXOS**