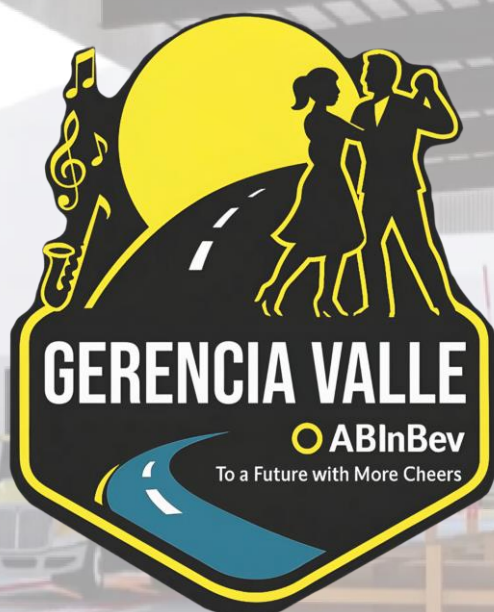




SOP

Modulaciones

Actualizacion:03/04/2026



LOGÍSTICA
CONECTAMOS MAZ

	<p align="center">SOP MODULACIÓN</p>	
<p>Versión 07 Fecha Actualización 03/04/2026</p>	<p align="center">CD CALI, POPAYAN, TULUÁ, YUMBO</p>	<p align="center">CÓDIGO: SOP CALI 05</p>

1. OBJETIVO

Garantizar la correcta marcación del motivo de rechazo de pedidos programados en la operación de reparto.

2. ALCANCE



El alcance de este procedimiento de trabajo involucra a todas las tripulaciones de reparto, personal del área comercial, así como el personal administrativo 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
<p>Imagen</p>						

	<p>SOP MODULACIÓN</p>	
<p>Versión 07 Fecha Actualización 03/04/2026</p>	<p>CD CALI, POPAYAN, TULUÁ, YUMBO</p>	<p>CÓDIGO: SOP CALI 05</p>





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
				

	<p style="text-align: center;">SOP MODULACIÓN</p>	
<p>Versión 07 Fecha Actualización 03/04/2026</p>	<p style="text-align: center;">CD CALI, POPAYAN, TULUÁ, YUMBO</p>	<p style="text-align: center;">CÓDIGO: SOP CALI 05</p>



3.2 REPOSICION DE EPP

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

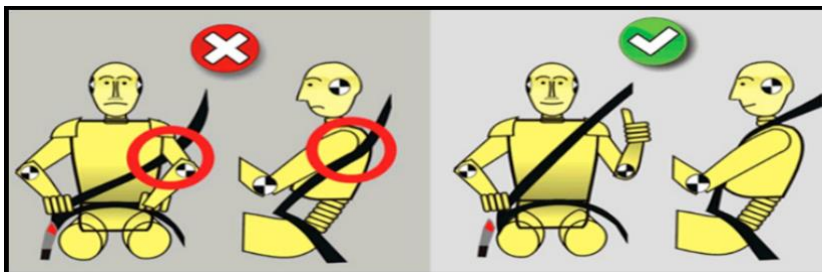
- Solicitar al jefe Inmediato o SISO el EPP faltante o deteriorado.
- Jefe Inmediato o SISO realiza la validación del estado del EPP.
- Jefe Inmediato o SISO entrega EPP a trabajador.
- Se realiza el registro y trabajador firma entrega de EPP.



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.

	<p style="text-align: center;">SOP MODULACIÓN</p>	
<p> Versión 07 Fecha Actualización 03/04/2026 </p>	<p style="text-align: center;">CD CALI, POPAYAN, TULUÁ, YUMBO</p>	<p style="text-align: center;">CÓDIGO: SOP CALI 05</p>

- 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.





	<p style="text-align: center;">SOP MODULACIÓN</p>	
<p> Versión 07 Fecha Actualización 03/04/2026 </p>	<p style="text-align: center;">CD CALI, POPAYAN, TULUÁ, YUMBO</p>	<p style="text-align: center;">CÓDIGO: SOP CALI 05</p>

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:** Empresario de transporte
- **EPP:** Elemento de Protección Personal
- **RR:** Responsable de Reparto
- **TORRE CONTROL:** Equipo encargado de comunicar a las partes interesadas las modulaciones de las tripulaciones
- **CAUSAL:** Motivo que genera el rechazo
- **Celular:** Dispositivo Irep
- **Rechazo de PT:** Se denomina rechazo a todo aquel pedido que fue grabado y facturado a un PDV y fue rechazado total o parcialmente. Su medición será lo que no se entregó sobre el total de lo que se planeó, y puede ser visualizado tanto en pedidos como cajas o hectolitros.
- **PBE:** Producto en buen estado retorna al CD o sobrante de algún Evento especial.
- **Kit de operación:** elementos que componen el Kit de entrega (dispositivo IREP, Rollos, Impresora)
- **Rutero de entrega:** elemento que contiene los clientes de la ruta y el cual sirve de apoyo para describir novedades en la operación de reparto.

	<p style="text-align: center;">SOP MODULACIÓN</p>	
<p>Versión 07 Fecha Actualización 03/04/2026</p>	<p style="text-align: center;">CD CALI, POPAYAN, TULUÁ, YUMBO</p>	<p style="text-align: center;">CÓDIGO: SOP CALI 05</p>



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

Nro.	Actividad	Responsable de Ruta (RR)	Torre de control ZV	Supervisor distribución	COM's	Supervisor ventas
1	Verificar estado de clientes	R	I	A	I	I
2	Persuadir al cliente	R	I	A	I	I
3	Modular novedad cliente	R	I	A	I	I
4	Gestionar el rechazo	C	R	A	I	I
5	Esperar respuesta	R	C	A	I	I
6	Confirmar el estatus de la novedad	R	C	A	I	I
7	Tratamiento fallido - Identificar motivo	R	C	A	I	I

DUEÑO A
RESPONSABLE R
INFORMADO I
CONSULTADO C

6. DESARROLLO

Todo evento deberá ser modulado por el responsable de ruta, rechazo (total o parcial), problemas comerciales, problemas con mercadería, o cualquier inconveniente en la ruta, reportándolo desde el dispositivo IREP, por medio de llamada o reportar por grupo de WhatsApp que corresponda de acuerdo con el centro de distribución y canal de entrega.

	<p>SOP MODULACIÓN</p>	
<p>Versión 07 Fecha Actualización 03/04/2026</p>	<p>CD CALI, POPAYAN, TULUÁ, YUMBO</p>	<p>CÓDIGO: SOP CALI 05</p>



6.1 VERIFICAR ESTADO DE CLIENTE



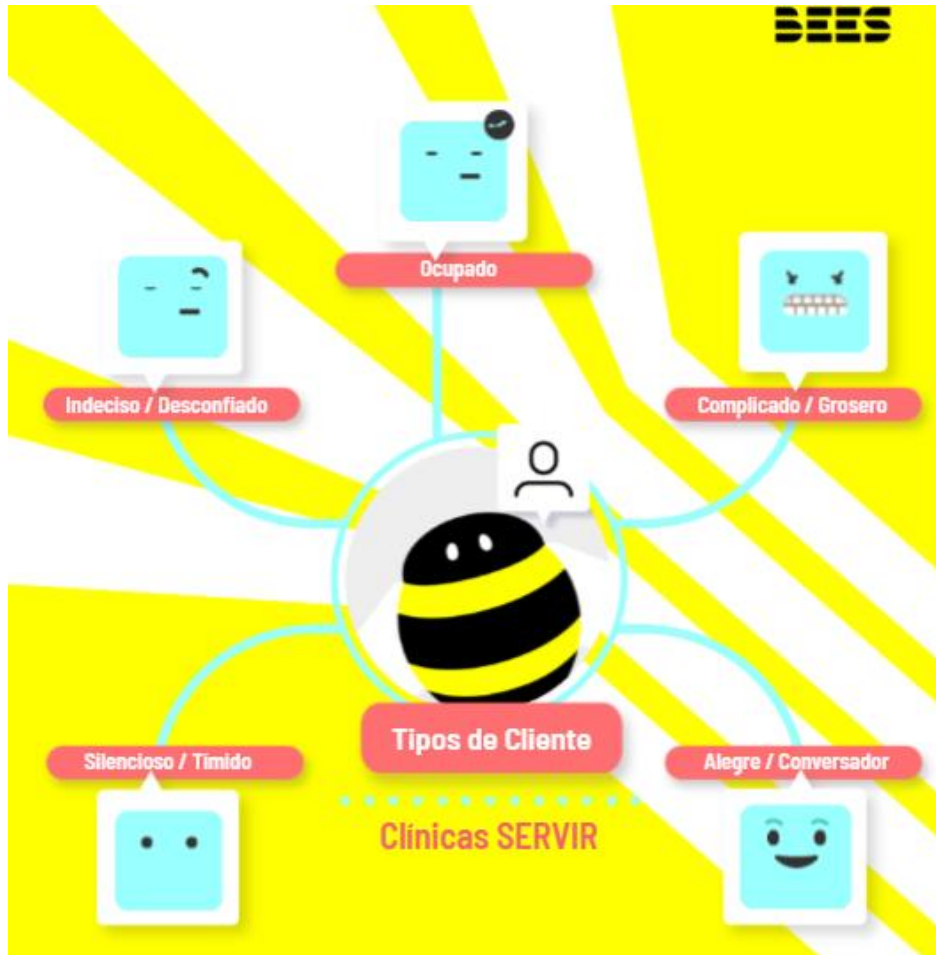
Saludar al cliente y verificar en el Celular si el cliente es crédito o contado o medio alternativo de pago (cashless), Informar al cliente el pedido a entregar, sus partidas abiertas de líquido y envases, PFN programados, Descuentos, obsequios y recojo de envase.

6.2 PERSUADIR AL CLIENTE





	<p>SOP MODULACIÓN</p>	
<p>Versión 07 Fecha Actualización 03/04/2026</p>	<p>CD CALI, POPAYAN, TULUÁ, YUMBO</p>	<p>CÓDIGO: SOP CALI 05</p>

En caso de un posible rechazo el conductor RR debe persuadir de forma amable al cliente para que reciba. Identificar si hay alternativas de solución inmediata con el cliente. A continuación, guía práctica para persuasión, de acuerdo con el tipo de cliente:



¹<https://view.genially.com/5f107d9b141f2f0d6ef7f3b6>

	<p>SOP MODULACIÓN</p>	
<p>Versión 07 Fecha Actualización 03/04/2026</p>	<p>CD CALI, POPAYAN, TULUÁ, YUMBO</p>	<p>CÓDIGO: SOP CALI 05</p>

6.3 MODULAR NOVEDAD CLIENTE

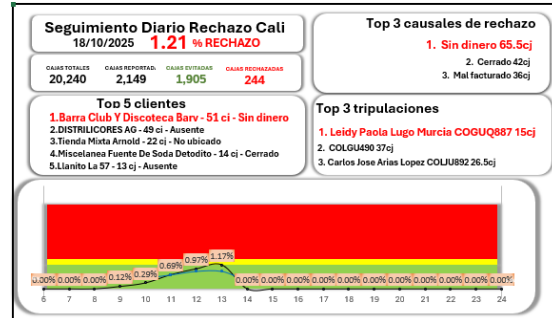
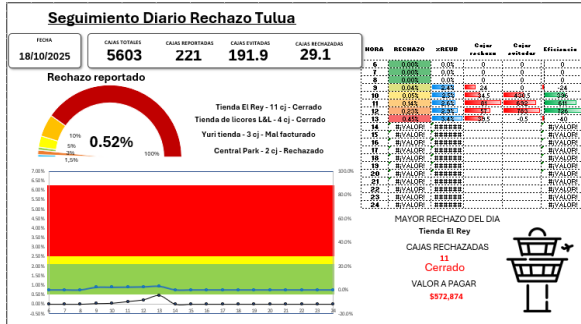


Si no es posible una solución inmediata el conductor RR, se procede a informar a la SAC del UC mediante llamada telefónica o WhatsApp. Los datos que debe suministrar son: código del cliente, nombre del Punto de venta, numero de cajas y motivo. Consulta el procedimiento de modulación roadmap (próximamente)

https://drive.google.com/drive/folders/1074E7ajWoFRkf_I8NZwsELv4hf3FOF1d?usp=drive_link

6.4 GESTIONAR EL RECHAZO

La torre de control gestiona con los funcionarios de ventas y distribución de acuerdo con el volumen a Rechazar. Informa el caso en el grupo de WhatsApp con ventas y Supervisor de Distribución. Todas las modulaciones quedan registradas en el consolidado de modulaciones de la zona valle y da visuales cada hora en los canales destinados para tal fin



En caso de novedad significativa intervienen Gerentes Ventas y Distribución

Con la nueva APP **BEES DELIVER**, torre de control puede gestionar el 100% de los rechazos ya realizados.

Gestión de rechazos

¿Cómo gestionar el rechazo desde el portal?

1. Supervisión

2. Pendientes y en curso



3. S8008500803

4. Gestionar todo

5. Aceptar rechazo / Autorizar reintento

Podrá ver toda la información de la ruta

5 Se podrá gestionar el rechazo antes de finalizar el flujo o ruta, es decir, antes de realizar la liquidación de inventario y financiero.

	<p>SOP MODULACIÓN</p>	
<p>Versión 07 Fecha Actualización 03/04/2026</p>	<p>CD CALI, POPAYAN, TULUÁ, YUMBO</p>	<p>CÓDIGO: SOP CALI 05</p>

6.5 ESPERAR RESPUESTA

La tripulación espera según la novedad.

- Menor a 5 Cajas: 10 minutos
- Entre 6 y 19 Cajas: 15 minutos
- Entre 20 y 49 cajas: 20 minutos
- Más de 50 cajas: 25 minutos

6.6 CONFIRMAR EL ESTATUS DE LA NOVEDAD

La torre de control confirma si el cliente acepta el pedido. De ser así la tripulación aplica el protocolo SERVIR, en caso contrario, se confirma el rechazo y aplica tratamiento fallido

SERVIR

1. Saludar

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



2. Explicar

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



**POWER
RED
Abi**

3. Realizar



- Proceder con la descarga del producto.
- Antes de descargar, revisar que el envase esté organizado y seleccionada.
- Garantizar la buena ubicación del producto en el lugar de entrega.

4. Verificar





- Verificar referencias y cantidades entregadas.
- Asegurarse de que no falte nada relacionado con el pedido.
- Recontar el producto entregado junto al cliente.

6. Recibir

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

**POWER
RED
Abi**

	<p align="center">SOP MODULACIÓN</p>	
<p>Versión 07 Fecha Actualización 03/04/2026</p>	<p align="center">CD CALI, POPAYAN, TULUÁ, YUMBO</p>	<p align="center">CÓDIGO: SOP CALI 05</p>

6.7 TRATAMIENTO FALLIDO – IDENTIFICAR MOTIVO

La tripulación tiene el aval para procesar la causal correspondiente al motivo de rechazo. Al presentarse una situación en la que un pedido programado corra riesgo de ser rechazado, (a pesar de haber sido gestionado con las áreas de ventas y logística con el fin de salvarlo), el RR debe definir el correcto motivo de rechazo para ello debe tener en cuenta la siguiente información:

No se entregaron documentos requeridos

- Enviar documentos digitalmente de inmediato
- Ofrecer contacto para validar el estado de su pedido

Día de entrega incorrecto

- Reprogramar fecha de entrega si es posible
- Ofrecer contacto para validar el estado de su pedido

No arreglan envase

- Programar visita para validar terna de envase
- Explicar que por políticas el envase lo organiza el cliente
- Capacitar al personal sobre la flexibilidad posible

Mantén una comunicación clara y efectiva **Power Red Abi**

Motivos NEN

C1 NEN-Fuera de horario
Entregas por fuera de la franja habitual

C2 NEN-No ubicado
Cliente que la dirección no corresponde a la del rutero y no se pudo ubicar por teléfono

C4 NEN-Mala Calidad
Producto en mal estado cargado por el OL o avariado en ruta

C5 NEN-Atrib. Al camión o Ruta
Problemas de seguridad u orden público (Vía en mal estado, vehículo varado, restricción vehicular o zona inaccesible)

C8 Promesa al cliente no cumplida
No programación de descuentos, obsequios o promociones o la incorrecta programación de estos.



C9 NEN-Error carga
Producto no cargado por el cajador o cargue errado

POWER YELLOW Abi

Motivos de No Entrega (NEN)

Motivo	Denominación	Ejemplos
B1	NEN-Cerrado Establecimiento Sellado o no existe	Establecimiento Sellado o no existe, Negocio cerrado en visitas realizadas y no se pudo contactar al cliente
B2	NEN-Sin dinero El cliente no tiene dinero para	Cliente no tenía envases para recibir el pedido o no tenía dinero para pagarlos
B4	NEN-Ausente Negocio abierto, pero no hay quien reciba o pague el pedido	Negocio abierto, pero no hay quien reciba o pague el pedido No usar en ningún caso
B5	NEN-Rechazado No usar en ningún caso	Cliente manifiesta que no hizo pedido No usar esta causal
B6	NEN-No hizo pedido Cliente manifiesta que no hizo pedido	Diferencias en referencia, cantidad, condiciones de pa, programación incorrecta No usar esta causal
B9	Mal facturado Diferencias, cantilado eue	Camión fue asaltado y no puede continuar con la ruta

POWER YELLOW Abi

	SOP MODULACIÓN	
Versión 07 Fecha Actualización 03/04/2026	CD CALI, POPAYAN, TULUÁ, YUMBO	CÓDIGO: SOP CALI 05



- Protocolo de Modulaciones y Rechazos**

Causales Celular	Causal real	Gestor 1	Gestor 2	Gestor 3	Gestor 4
Atrib Camión o Ruta	Vías en mal estado	Torre de control	Supervisor Distribución	Gerente T2	
	Vehículo varado				
	Restricción vehicular				
	Situaciones de orden publico				
Ausente	Negocio abierto, pero no hay quien reciba o pague el pedido	Torre de control	Supervisor	Supervisor de Distribución	
Cerrado	El negocio está cerrado	Torre de control	Distribución	Supervisor televentas/ventas	
Compró en Depósito	Cliente ya compro producto	Torre de control	Supervisor	Supervisor televentas/ventas	
Fuera de horario	Entregas por fuera de la franja habitual	Torre de control	Distribución	Supervisor televentas/ventas	
Mal facturado	Cualquier diferencia en (Referencias, cantidad, condición de pago, programación de envase, programación de PFN, unidad de medida, no programación de promociones o descuentos.	Torre de control	Supervisor Teleperformance Supervisor ventas Auxiliar cartera	Supervisor de Distribución	Coordinador Televentas/Gerentes de ventas
No hizo pedido	Cliente confirma que no hizo pedido	Torre de control	Supervisor teleperformance Supervisor ventas	Supervisor de Distribución	Coordinador Televentas Gerentes ventas
No ubicado	Cliente que la dirección no corresponde a la del rutero	Torre de control	Supervisor teleperformance Supervisor ventas	Supervisor de Distribución	
Sin dinero	Cliente no cancela partidas vencidas	Torre de control	Supervisor teleperformance Supervisor ventas	Supervisor de Distribución	Gerente ventas
	Cliente no tiene dinero para cancelar pedido de contado				
	Cliente no le alcanza para cancelar 100% el pedido (rechazo parcial)				
Sin envases	Cliente no tiene envase programado en el pedido	Torre de control	Supervisor teleperformance Supervisor ventas	Supervisor de Distribución	

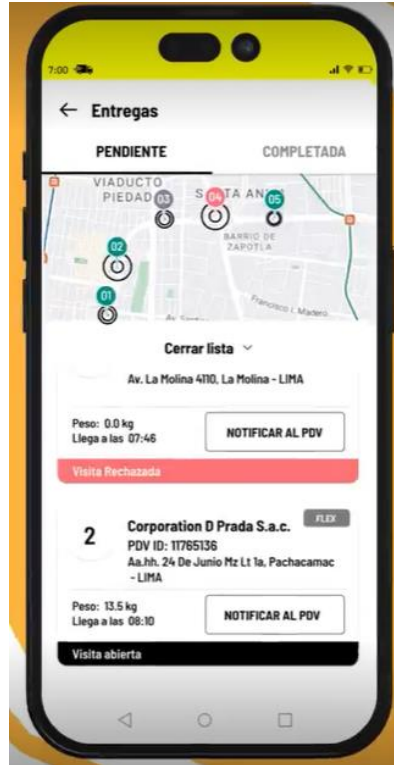
Tiempo modulación de 0 a 5 cajas = 10 minutos - de 6 a 19 cajas = 15 minutos, de 20 a 49 cajas = 25 minutos y de 50 en adelante = 35 minutos

Observación

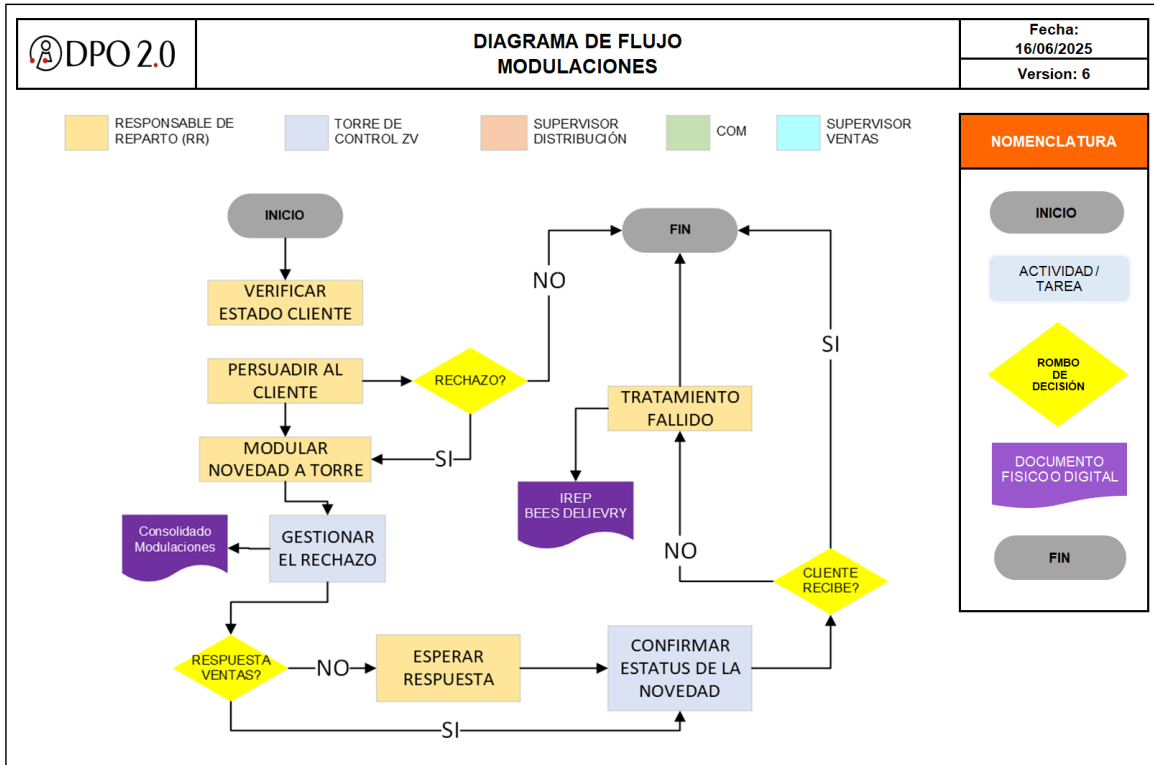
Gestor 1, 2 y 3 deben realizar la gestión para evitar el rechazo o colocar el producto en otro cliente de la ruta al momento de la entrega y en los tiempos definidos según número de cajas
Gestor 4 corresponde al gerente de ventas o coordinador de televentas, donde se requieran planes especiales con clientes reiterativos o rechazos de volumen no gestionados por supervisores al momento de la entrega. Este nivel también aplica para acciones posteriores a rechazos reiterativos y de volumen donde se requieran acciones concretas con los clientes.
El 100% de rechazos deben ser gestionados por RR, torre de control del UC
El 100% de las novedades de rechazos deben ser reportadas por el UC en archivo definido al siguiente día antes de 09:00 a.m. para revisar en reunión diaria y reportar a ventas y televentas



	<p>SOP MODULACIÓN</p>	
<p>Versión 07 Fecha Actualización 03/04/2026</p>	<p>CD CALI, POPAYAN, TULUÁ, YUMBO</p>	<p>CÓDIGO: SOP CALI 05</p>

Rechazo parcial o rechazo total



7. FLUJOGRAMA



	SOP MODULACIÓN	
Versión 07 Fecha Actualización 03/04/2026	CD CALI, POPAYAN, TULUÁ, YUMBO	CÓDIGO: SOP CALI 05

8. INDICADORES DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

NOMBRE	DESCRIPCION	FORMULA
Jornada laboral	Tiempo de trabajo	<i>Jornada laboral=TML+TR+TV</i>
% Market Refusales	Porcentaje de cajas rechazadas en el día	<i>%Rechazo=(Cajas rechazadas)/(Total cajas movilizadas)*100</i>
% Modulación	Porcentaje de pedidos modulados	<i>% Modulación= (# pedidos modulados/# pedidos rechazados)</i>
Tiempo en ruta	Tiempo transcurrido desde que salen a ruta hasta que retornan al CD	<i>TR= (Hora de retorno- Hora de salida)</i>
Rate my delivery	Calificación del cliente del servicio de reparto	<i>RMD= (sumatoria de calificaciones/ # de clientes que calificaron)</i>
OTIF	Entrega de pedidos Completos y a tiempo	<i>% OTIF = (% IN Full x % ON Time)</i>
On time	Entrega de pedidos a tiempo	<i>% ON Time = (HL Entregados a tiempo)/(HL Entregados)</i>
In full	Entrega de pedidos completos	<i>% IN Full = (HL Entregados completos / HL Ordenados)</i>
NPS	Calificación Nivel de Servicio	<i>% NPS= % Promotores- % Detractores</i>

9. REFERENCIAS

- SOP proceso ruta
- SOP Calidad y DQI

10. HISTÓRICO

N° Revisión	Responsables	Cargo	Descripción modificada	Fecha
1	Carlos Rojas	Analista de indicadores Leon	Revisión y actualización de la SOP	18/08/2023
2	Carlos Rojas	Data analytics Leon	Actualización de formato de diagrama de flujo, corrección de redacción	01/08/2023
3	Carlos Rojas	Data analytics Leon	Revisión y actualización de la SOP	01/05/2024
4	Carlos Rojas	Data analytics Leon	Revisión y actualización de la SOP	02/10/2024
5	Donalis Silva C	Lider nacional reparto	Se actualiza la RACI, se realiza actualización y cambio en el flujograma, se anexa nueva tabla de indicadores a detalle. incluye infografía de modulación de rechazo y anexos de modulación en respuesta a la solicitud de la matinal de hacer	01/05/2025
6	Luis Cáceres	Supervisor Delivery	Se unifica la SOP de modulaciones para los centros de distribución de Cali, Yumbo y Tuluá. Se más amigable la lectura de las SOP.	16/06/2025
7	Omar Cáceres	Coordinador ABI	Actualizar proceso con Bees Deliver	03/04/2026

11. ANEXOS

Visual seguimiento diario a rechazo y modulaciones

