

Proceso: RUTA**1. OBJETIVO**

Garantizar la correcta ejecución del proceso de entrega de todos los pedidos y productos distribuidos por la operación de reparto de la Gerencia Santa Marta - Riohacha.

2. ALCANCE

El alcance de este instructivo de trabajo involucra a todas las tripulaciones de reparto, así como el personal del centro de distribución que participa en el Proceso de Entrega de Pedidos de Venta a Clientes de la Gerencia Santa Marta - Riohacha.

3. SEGURIDAD

Todo el personal que participe durante el desarrollo de la actividad debe contar con los siguientes elementos de protección personal (EPP) sin excepción alguna

Matriz de EPP

EPP	Botas de seguridad	Uniforme reflectivo	Guantes anti corte	Gafas de seguridad	Casco de seguridad
Imagen					

Reposición de EPP

Para solicitar reposición de EPP por deterioro durante la ejecución de las labores se debe:

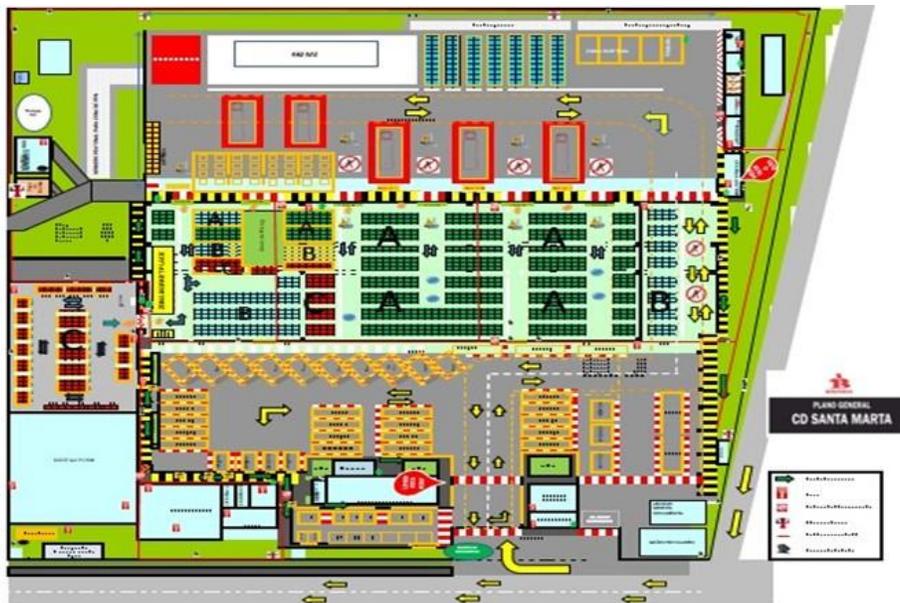
- Solicitar al jefe Inmediato o SISO del UC el EPP faltante o deteriorado.
- Jefe Inmediato o SISO realiza la validación del estado del EPP reportado.
- Jefe Inmediato o SISO realiza la reposición de EPPs al trabajador.
- Se diligencia el formulario de entrega de EPP con firma del trabajador y el responsable de la reposición.

Proceso: RUTA
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
			

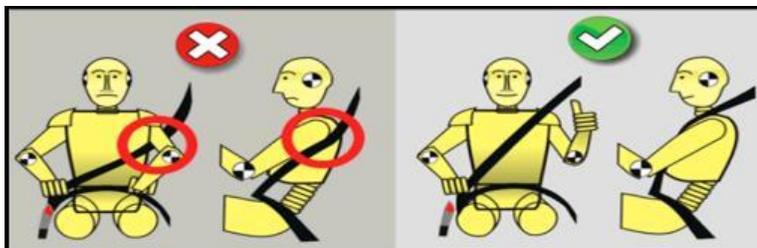
Tránsito por el centro de distribución

El personal debe seguir el siguiente flujo de salida, bajo ningún motivo se habilita la marcha en reversa o contra el tráfico en las zonas no permitidas.



Proceso: RUTA**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.
- 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 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



ZONA: **MAZ**

FECHA: **02/08/2025**

CODIGO: SOP_DV_1.2

REVISION N°: 15

Gerencia Santa Marta–Riohacha

Página 4 de 5

Proceso: RUTA

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.

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.

Proceso de retroceso de vehículo en ruta

Un miembro de la tripulación (no conductor) debe descender del vehículo y ubicarse detrás de éste como máximo a 0.5 metros de cada lado del vehículo para no salir de la vista del conductor y a 2 metros de la parte posterior del vehículo.

En caso se desee indicar al conductor que retroceda, se deben utilizar ambas manos y moverlas en dirección hacia el pecho. Para ello debe asegurarse que los brazos se encuentren paralelos al pecho.

En caso se desee indicar al conductor que detenga el vehículo, se deben cruzar ambos brazos de forma paralela al pecho cerrando el puño.

En caso se desee indicar al conductor que retroceda girando hacia la izquierda, se debe levantar el brazo izquierdo, el cual indica la acción de retroceder; y colocar el brazo derecho, en puño, de forma perpendicular al otro indicando la dirección a donde se realiza el giro.

En caso se desee indicar al conductor que retroceda girando hacia la derecha, se debe levantar el brazo derecho, el cual indica la acción de retroceder; y colocar el brazo izquierdo, en puño, de forma perpendicular al otro indicando la dirección a donde se realiza el giro.

Colocación de tacos/cuñas

En caso de que la unidad se estacione en zona de pendiente se debe colocar tacos/cuñas aplicando los siguientes pasos:

- Activar freno de estacionamiento.
- Bajar de la unidad usando 3 puntos de apoyo.

	ZONA: MAZ	FECHA: 02/08/2025
	CODIGO: SOP_DV_1.2	REVISION N°: 15
	Gerencia Santa Marta–Riohacha	Página 5 de 5
Proceso: RUTA		

- Instalar los tacos en el primer eje de tracción.

Colocación de conos

Una vez que el vehículo se encuentre correctamente ubicado en el área de estacionamiento, se debe realizar la señal de detenerse, encender las luces de estacionamiento y retirar las llaves del vehículo. Se debe colocar 2 conos de 28 -18 pulgadas al lado de la pista según sea el caso.

- Uno en la esquina delantera del vehículo.
- Uno en la esquina posterior del vehículo.

4. DEFINICIONES

- **IREP:** Dispositivo electrónico por medio del cual el equipo de ruta lleva el seguimiento digital de la ruta, los pedidos y clientes.
- **Devolución:** Producto final retornado al CD
- **Documento equivalente:** Documento soporte que reemplaza a la factura, en las operaciones económicas realizadas con las personas que no están obligados a facturar.
- **Factura:** Documento que detalla las mercancías compradas
- **GPS:** Sistema de posicionamiento global.
- **Modulación Rechazo:** Reporte en el momento en que le están rechazando el pedido para la entrega.
- **Nota crédito:** La nota de crédito es un documento comercial que emite el vendedor y en el cual se desglosan los conceptos por los que un comprador dispone de un crédito a su favor en su relación comercial con el vendedor.
- **PBE:** Producto en buen estado.
- **PFN:** Producto fuera de Norma.
- **PDV:** Punto de venta
- **Rechazo:** Pedido no acepto por el cliente
- **Redención:** Cambio de puntos acumulados por productos, sin valor comercial.
- **Recibo de pago:** Es un documento que certifica el pago por un servicio o producto tras la emisión de una factura.
- **Sticker:** Distintivo colocado a los productos que se encuentran en mal estado (PFN)
- **Tiempo en ruta:** Intervalo de tiempo comprendido entre la salida y el retorno del vehículo al CD.
- **Entrega en rango:** Clic de visita en un rango no mayor a 150mts



ZONA: **MAZ**

FECHA: **02/08/2025**

CODIGO: SOP_DV_1.2

REVISION N°: 15

Gerencia Santa Marta–Riohacha

Página 6 de 5

Proceso: RUTA

- **Clic de visita:** Cierre de actividades en la máquina, posterior a iniciar una visita cuyo resultado puede arrojar: tratamiento fallido, visitar después y visita satisfactoria.
- **Jornada Laboral:** Tiempo en el cual el trabajador desempeña sus actividades.
- **Responsable de Ruta:** Persona encargada de garantizar las actividades de visita a cada cliente.
- **Token:** Legalización de un pago electrónico o saldo que presente el cliente.
- **Plataforma BEES:** Plataforma virtual en la cual los clientes realizan pedidos.
- **RTI:** Retorno de envase.
- **Pago electrónico:** Registro en máquina de una transacción en línea, diferente al pago en efectivo.



ZONA: **MAZ**

FECHA: **02/08/2025**

CODIGO: SOP_DV_1.2

REVISION N°: 15

Gerencia Santa Marta–Riohacha

Página 7 de 5

Proceso: RUTA

5. RACI

Todos los procesos realizados dentro del Centro de Distribución, debe contar con una matriz RACI establecida para identificar los roles de quienes intervienen en el proceso de la siguiente manera:

Leyenda:

R: Responsable de la ejecución
A: Dueño del proceso
C: Consultado
I: Informado

				RACI	Proceso: RUTA	CODIGO:	RACI_STM_12	
				CD	GERENCIA SANTA MARTA - RIOHACHA	ULTIMA ACTUALIZACION:	Version 15	
						ULTIMA VERSION:	2/08/2025	
Item	Actividad	Coordinador UC	Torre de control	Supervisor de entrega	TRIPULANTE	SUPERVISOR DE FLOTA	Siso UC	Supervisor ABI y equipo comercial
1	Notificar al cliente	C	A	C	R	C	I	I
1	Estacionar el vehículo en un lugar seguro y permitido	I	A	C	R	C	I	I
2	Saludar cordialmente al cliente	I	C	A	R	I	I	I
3	Confirmar que el cliente esté disponible para recibir e informarle el valor total a pagar por el pedido.	I	C	A	R	I	I	I
4	Validar tipo de cliente	C	I	C	R	I	A	C
5	Verificar actividades a realizar, referencias y cantidades de los productos.	I	I	A	R	I	I	I
6	Proceso de modulación a torre de control y esperar instrucciones.	C	A	C	R	I	I	C
7	Realizar el descargue preguntando en qué lugar ubicar los productos y posterior entrega al cliente	I	I	A	R	I	C	I
8	Verificar con el cliente físicamente productos, calidad y cantidades entregadas.	C	I	A	R	I	I	C
9	Recoger envases y productos PFN autorizados	C	I	A	R	I	I	I
10	Generar las facturas y documentos necesarios realizando las entregas en rango.	I	C	A	R	I	I	I
11	Recibir el pago de acuerdo con el protocolo de manejo del dinero y condiciones de los clientes	C	I	A	R	I	C	I
12	Recibir firma en documentos que soporten la entrega y cierre de actividades en el IREP	I	I	A	R	I	I	I
13	Realizar despedida cordial con el cliente y recordarle que califique la entrega realizada en la plataforma BEES.	I	I	A	R	I	I	I
14	Validación 360 del vehículo y continuar la ruta.	I	I	A	R	C	I	I



ZONA: **MAZ**

FECHA: **02/08/2025**

CODIGO: SOP_DV_1.2

REVISION N°: 15

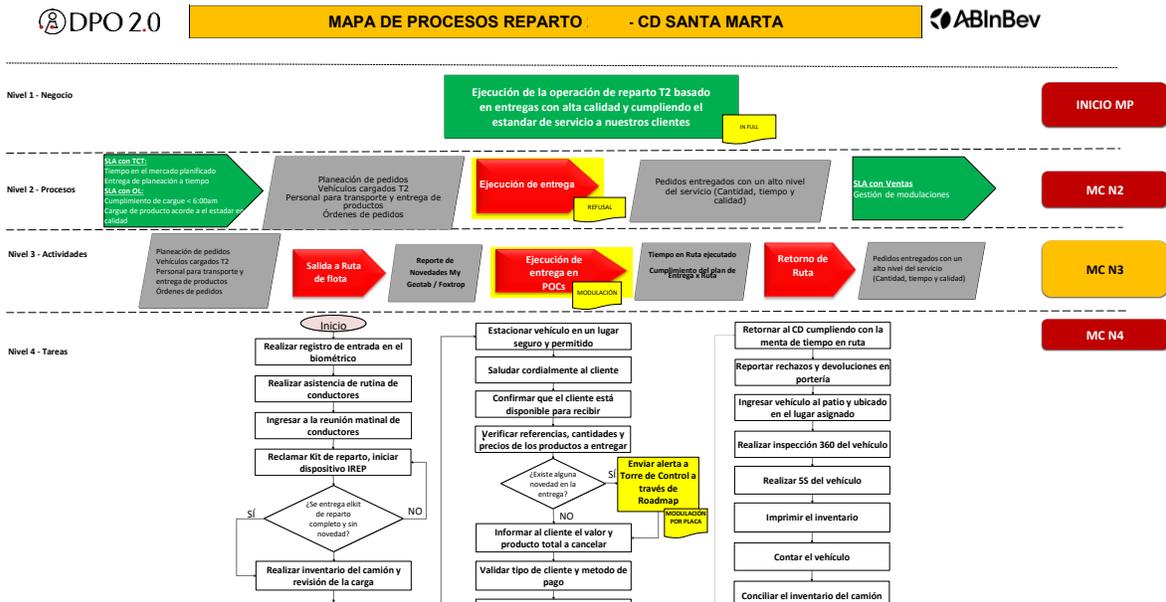
Gerencia Santa Marta–Riohacha

Página 8 de 5

Proceso: RUTA

6. PROCEDIMIENTO

Este procedimiento, está basado en el mapa de procesos de reparto donde se describe el proceso crítico del negocio como se muestra a continuación.

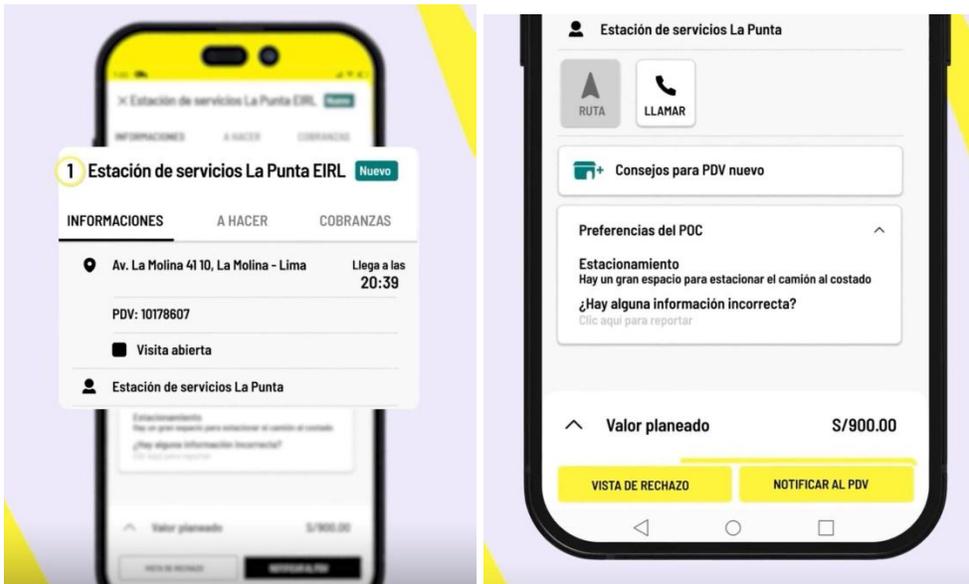


El proceso de entrega viene ligado a la previa ejecución de la preruta y en caso de que aplique al proceso de navegación en ruta, el cual explica detalladamente como usar la herramienta de Irep, para poder tener una guía GPS confiable de los PDV al momento de ejecutar el reparto. (Consultar la SOP de Navegación en ruta).

	ZONA: MAZ	FECHA: 02/08/2025
	CODIGO: SOP_DV_1.2	REVISION N°: 15
	Gerencia Santa Marta–Riohacha	Página 9 de 5
Proceso: RUTA		

6.1 Notificar al punto de venta

Al iniciar tu ruta, la aplicación **Bees Deliver** te servirá como tu guía, mostrando todos los puntos de venta asignados, sus ubicaciones exactas y los tiempos de llegada estimados. También podrás ver el estado de cada visita. Antes de acercarte a un cliente, es fundamental que uses la app para notificarles que estás por llegar. Solo cuando el cliente confirme que está listo para recibir la entrega, deberás proceder con la visita.



6.2 Estacionar el vehículo en un lugar seguro y permitido

A la hora de estacionar, el tripulante debe identificar si existe un espacio designado para parquear el vehículo sin interrumpir el flujo vehicular o en caso de que no se cuente con espacio estipulado para hacerlo, deberá estacionar con cuidado a la orilla de la calle siguiendo las recomendaciones de seguridad descritas en el comienzo del presente documento.

Durante el proceso de parqueo el tripulante debe hacer uso de los espejos retrovisores para tener una visual 360 del lugar, percatarse de los peatones, los posibles riesgos que están en la zona con el apoyo de la tripulación haciendo uso adecuado de los conos y el pare y siga para no causar traumatismo en la vía.

Proceso: RUTA**6.3 Saludar cordialmente al cliente.**

Una vez en el punto de venta, el tripulante debe saludar de manera cortés al cliente, preferiblemente por su nombre, identificándose para la empresa que trabaja y que lleva el pedido.

**6.4 He de confirmar que el cliente esté disponible para recibir y explicarle el valor total a pagar por el pedido.**

Antes de comenzar con la ejecución de la entrega se debe validar con el cliente si está disponible para recibir el pedido al momento de la visita o si por algún imprevisto no puede, también antes de bajar los productos del vehículo se debe confirmar si el cliente cuenta con el dinero completo



ZONA: **MAZ**

FECHA: **02/08/2025**

CODIGO: SOP_DV_1.2

REVISION N°: 15

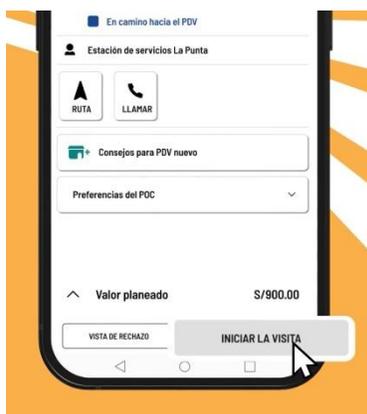
Gerencia Santa Marta–Riohacha

Página 11 de 5

Proceso: RUTA

o si ya consigno en caso de ser cashless o sobrepasar pasar los montos de dinero mencionados en el punto 6.5 de este documento, todo esto con el fin de evitar reprocesos.

Se debe validar en el dispositivo el valor a cobrar y recibir confirmación del cliente sobre el monto reflejado en bees deliver.



En caso de que el cliente no cuente con el dinero, no está permitido entregar el pedido en esas condiciones, así que se procederá a informar a Torre de control la respectiva novedad (modulación de rechazo) por la aplicación de Road map y esperar de acuerdo con lo indicado en la **SOP de modulación de rechazo**, para luego continuar con la ruta.

6.5 Validar tipo de cliente

El tripulante debe previo a la entrega verificar en el grupo de WhatsApp establecido, si el cliente hace parte de los clientes cashless o no, verificando en el cuadro de la lista de clientes asignados a cada tripulación de acuerdo con su número de transporte (DT), y en caso de presentarse novedades comunicarse con el supervisor de ruta y/o torre de control para confirmar la tipología del cliente.



ZONA: **MAZ**

FECHA: **02/08/2025**

CODIGO: SOP_DV_1.2

REVISION N°: 15

Gerencia Santa Marta-Riohacha

Página 12 de 5

Proceso: RUTA

CLIENTES CASHLESS - 19 DE JULIO DEL 2022										
CODIGO	NOMBRE CLIENTE	DT	VIAJE	PCP	CCLM	DIRECCION	POBLACION	EQUIPAMIENTO		
1160502	Santape	800568428	1	JY076	3004428071	CL 18 524	RIOHACHA	Equipo UC		
1126600	La Borgia	800568428	1	JY076	03317804802	CL 14 527	RIOHACHA	Equipo UC		
1209104	Distribuidora	800568428	1	JY076	605728230	KR 8 1401-11 BAR	RIOHACHA	Equipo UC		
10273418	Tienda Donde Taque	800568428	1	JY076	3003812205	CL 15 357	RIOHACHA	Equipo UC		
1248943	Camelia	800568428	1	JY076	0	CL 14 60 TERCER PISO	RIOHACHA	Equipo UC		
10275081	Estadero El Paraiso	800568428	1	JY080	314163089	CL 4 42	MANAURE	Equipo UC		
10273183	Provisiones La Antioqueña	800568428	1	JY084	319729948	CL 13 7 08	URUBA	Equipo UC		
1271569	Los Guaranis	800568421	1	NO022	3022163673	CL 11 10 23	URUBA	Equipo UC		
11802680	El Pabito De Damiy	800568421	1	LC026	2104219373	KR 8 8 16A-30	URUBA	Equipo UC		
12232989	Vendedores Lorna	800568424	1	LC0263	3147977966	CL 14 8 11A-00	RIOHACHA	Equipo UC		
1206872	Refresquera El Socio Y Yo	800568424	1	LC0283	3218246352	CL 14 70 AL LADO DE NAREDO	RIOHACHA	Equipo UC		
11787751	Hansa Manare	800568425	1	LC0368	318858516	CL 8 7 122	MANAURE	Equipo UC		
10272234	Tienda Las 3 G	800568426	1	LC0316	3046822111	CL 14 8 21-47	RIOHACHA	Equipo UC		
10272824	Cerveza Parangal	800568426	1	LC0316	0	CL 14 8 21-47	RIOHACHA	Equipo UC		
11809668	Punto Frio El Mamental	800568426	1	LC0316	6037270000	CL 14 8 21-47	RIOHACHA	Equipo UC		
1324277	Dondeley	800568426	1	LC0316	318202871	CL 11 8 23-2	RIOHACHA	Equipo UC		
11743728	Refresquera Y Licorosa Vello	800568427	1	LC0311	3198383100	CL 70 120-04	RIOHACHA	Equipo UC		
12103662	Centro Real Iguaran Drez & Cia S En	800568427	1	LC0311	6037292867	CL 307 201	RIOHACHA	Equipo UC		
10274802	Hogar Jhon Ricardo Aguila	800568428	1	LC0312	3187248134	KR 24 14 B-24	RIOHACHA	Equipo UC		
10272773	Matecom Playa Bar	800568429	1	LJ9631	3127834073	CL 1 3 47	RIOHACHA	Equipo UC		
10272803	Provisiones Caracas	800568430	1	LJ9632	0	CL 32 006	RIOHACHA	Equipo UC		
12264000	Caja De Compensacion Familiar De La	800568430	1	LJ9632	0	CL 1 2 127	RIOHACHA	Equipo UC		
12224922	Urtille Agua	800568441	1	LJ9632	3128406595	KR 1 A 14-15	URUBA	Equipo UC		
12101008	Estadero El Socio	800568442	1	LJ9634	302347038	KR 33 38-05	RIOHACHA	Equipo UC		
12750733	Tienda Y Punto Frio Los Alamos	800568442	1	LJ9634	3144830045	CL 28 A 18-04	RIOHACHA	Equipo UC		
11813768	Deposito Fort	800568443	1	UV0813	224592344	DO 14 2 09	URUBA	Equipo UC		
10871111	Hugo	800568443	1	UV0813	3016784517	KR 7 13-04	RIOHACHA	Equipo UC		
11310455	Punto Frio El Carmen	800568444	1	UV0808	3197880551	CL 8 7 71	MANAURE	Equipo UC		
12101008	Estadero El Socio	800568444	1	UV0808	300829008	CL 1 10 33	MANAURE	Equipo UC		
11669300	Donde Paola	800568888	2	JY074	3043271926	CL 34 7 00	RIOHACHA	Equipo UC		
11214480	Donde Av	800568881	2	JY080	2008690234	CL 41 7 A -05	RIOHACHA	Equipo UC		
10272151	Comera Las Tres Hnas	800568881	2	JY080	2007856403	PK LC 223	RIOHACHA	Equipo UC		
11429129	Distribuidora Libanias	800568876	2	UV0813	3016378709	KR 7 15-04	RIOHACHA	Equipo UC		
12971300	Premium Beer	800568876	2	UV0813	2005360391	KR 14 B 16-27	RIOHACHA	Equipo UC		
11351815	Donde Darwin	800568878	2	UV0813	3007856403	KR 7 35-1 LC 171	RIOHACHA	Equipo UC		
1284982	Tienda Pura Pila	800568878	2	UV0812	2007818132	CL 40 7A-08	RIOHACHA	Equipo UC		
1264802	Licorosa Y La	800568878	2	UV0812	3016642683	KR 1 16-00	RIOHACHA	Equipo UC		

Los clientes pueden pertenecer al grupo cashless de acuerdo con su zona critica, comportamiento histórico y/o clientes con montos por encima de la regla de 1000 dólares, como se aclara a continuación.

- **Cliente cashless:** Listado establecido de clientes los cuales de acuerdo con su comportamiento histórico en pago de pedidos de manera realizar el pago de sus facturas por transferencias, y consignaciones, Estos clientes están condicionados a cancelar por lo menos el 75% de sus pedidos de manera digital haciendo uso de nuestros métodos de pago que no requieren efectivo.
- **Cliente crítico:** son clientes ubicados en zonas donde las tripulaciones han sido víctimas de hurtos o de alta peligrosidad de acuerdo con el estudio de seguridad, ellos están condicionados a cancelar el 100% del valor de su factura por medios digitales.
- **Cliente con monto por encima de 1000 dólares:** Aplicable a todos los clientes que tengan facturas con montos superiores a mil dólares, los cuales deben realizar el pago de forma digital utilizando cualquiera de los métodos de pago disponibles.

Debido a las nuevas políticas en cuanto al manejo del efectivo, la empresa ha implementado diferentes métodos de pago dependiendo de la tipología del cliente, establecidos así:

- Pago por transferencia PSE.
- Pago por transferencia/consignación bancaria, Tarjeta de recaudo del cliente.
- Pago en efectivo



KOPPS COMERCIAL S.A.S **SLA** SERVICIO AL CLIENTE

Pague su pedido o factura a través del CONVENIO + CÓDIGO DE CLIENTE

BBVA 29140

DAVIVIENDA 1192509

Bancolombia 73180

Banco Agrario de Colombia 14311

via 4186

efecty Monto Máx \$1.000.000

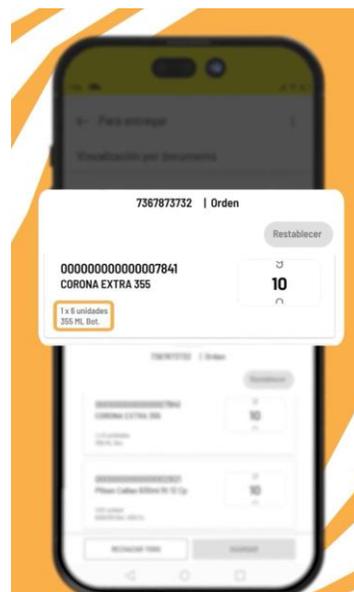
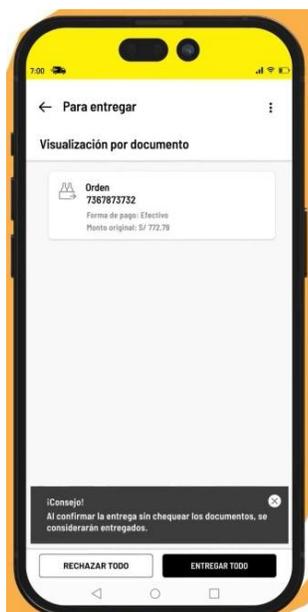
Realizar la Consignación a nombre de **KOOPS COMMERCIAL S.A.S**

Proceso: RUTA**6.6 Verificar actividades a realizar, referencias y cantidades de los productos.**

Una vez el RR confirme la disponibilidad del cliente para recibir debe validar las actividades programadas a realizar en bees deliver, (las referencias, redenciones, cantidades y precios por pedido) que se visualiza en la maquina con el cliente, con el fin de garantizar que sean los correctos y estén digitados al precio correcto y en las condiciones prometidas al momento de realizar el pedido.

Dentro de la información que se debe verificar en bees deliver e informar al cliente se encuentra la siguiente:

- Detalle de productos del pedido
- Redenciones
- Cantidad de envases a retornar
- Producto fuera de norma (PFN) a devolver (Si aplica)



	ZONA: MAZ	FECHA: 02/08/2025
	CODIGO: SOP_DV_1.2	REVISION N°: 15
	Gerencia Santa Marta–Riohacha	Página 14 de 5
Proceso: RUTA		

Es muy importante que la verificación de Los envases coincida en color, tamaño y forma para garantizar el 100% de recuperación de todos los retornables, además esta verificación debe ser primordial antes del descargue del producto del vehículo, puesto que si el cliente no cuenta con los envases requeridos no se puede realizar la entrega normal del pedido.

En estos casos el cliente puede recibir parcialmente el pedido de acuerdo con los retornables que tenga, no está permitido entregar productos sin retorno de envases, así que se procederá a informar a Torre de control (modulación de rechazo) por los medios digitales establecidos la respectiva novedad y accionar de acuerdo con lo indicado en la **SOP de modulación rechazo**, para luego continuar con la ruta.

6.7 Proceso de modulación a torre de control y esperar instrucciones.

En el reparto se pueden presentar múltiples novedades que cada tripulante como operador autónomo debe ser capaz de resolver, sin embargo cada vez que se presente una novedad de rechazo (Los rechazos son todas las cajas de los pedidos a entregar a los clientes en ruta, y que al momento de realizar la entrega no son recibidas por el cliente por alguna de las causales de rechazo generando una devolución del producto al CD), el tripulante debe realizar el proceso de modulación e informar a torre de control mediante los medios digitales para alertar con todos los detalles de la novedad presentada a todo el personal involucrado, permitiendo el despliegue de información dentro de los grupos comerciales.

Los reportes de novedades no solo son referentes a temas de rechazo, también se debe modular una mala georreferenciación, clientes de difícil acceso, PFN, problemas de inseguridad en el territorio y estatus de productividad en ruta, todo esto alineado a cumplir con la seguridad de los trabajadores.

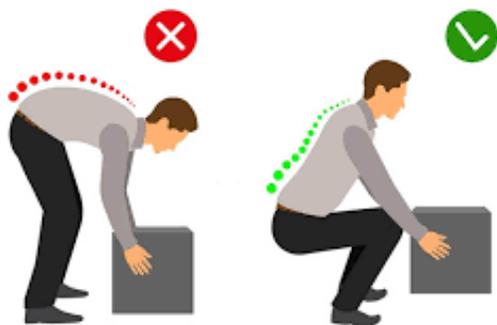
Dependiendo del tipo de novedad, se procederá a escalar el caso a la persona responsable para continuar el proceso y finalmente esta persona validará las soluciones viables y dará instrucciones de cómo proceder de la manera más adecuada.

Validar SOP modulación y gestión de rechazo para obtener más información sobre el proceso.

Proceso: RUTA**6.8 Realizar el descargue preguntando en qué lugar ubicar los productos y posterior entrega al cliente.**

Una vez se hayan resuelto las novedades y confirmado el producto a entregar al cliente con el medio de pago correspondiente, se debe repartir el pedido preguntando al cliente donde desea que el producto sea ubicado. El tripulante procederá a descargar los productos de categoría tradicional o market place teniendo en cuenta las recomendaciones del manejo manual de carga dictadas por seguridad, y la precaución de calidad de acuerdo con la familia de productos para evitar lesiones en el trabajo y/o daños de calidad en el producto.

Para realizar un descargue del pedido sin novedades debe realizar el reparto de acuerdo con la familia de productos entregados cumpliendo con lo estipulado en el SOP de Calidad, sobre el manejo de la carga.

**6.9 Verificar con el cliente físicamente productos, calidad y cantidades entregadas.**

Después de realizar el descargue se debe verificar con el cliente todos los productos entregados, garantizando que coincidan con las cantidades mostradas en el picking, además se debe verificar que estos productos sean tradicionales o de market place cumplan con la calidad adecuada teniendo en cuenta las recomendaciones de la SOP de calidad de acuerdo con cada familia de



ZONA: **MAZ**

FECHA: **02/08/2025**

CODIGO: SOP_DV_1.2

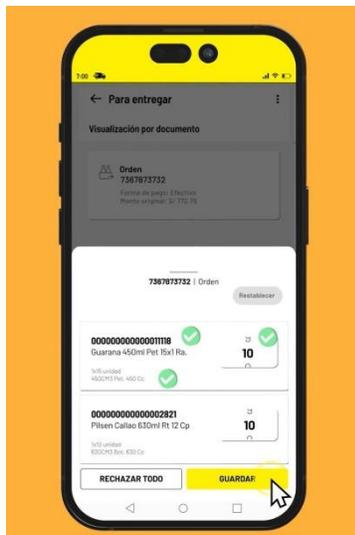
REVISION N°: 15

Gerencia Santa Marta-Riohacha

Página 16 de 5

Proceso: RUTA

productos. Se debe validar que todo lo que está registrado en bees deliver coincida con lo entregado al cliente antes de facturar.



6.10 Recoger envases y productos PFN autorizados

Inmediatamente después de la entrega del pedido los tripulantes deben contar y recoger el envase (organizado previamente por el cliente) verificando la calidad de este antes de subirlo al camión y asegurándose que coincida con la cantidad y referencia del pedido entregado para no tener novedades en el inventario del camión y la posterior liquidación de la ruta.

Luego de la recolección de envase, se debe recoger los PFN (si aplica), para ello se debe validar en Bees Deliver en la pestaña a hacer y debes seleccionar al área de recogida, si te sale la sección de productos quiere decir que el cliente tiene autorizada una recogida de productos fuera de norma, luego de esto debemos validar cantidades y calidad, además deben tener el sticker de autorización diligenciado a cada unidad, al recolectar estos productos se deben ubicar en la sección de caja roja estipulada para cada vehículo.



ZONA: **MAZ**

FECHA: **02/08/2025**

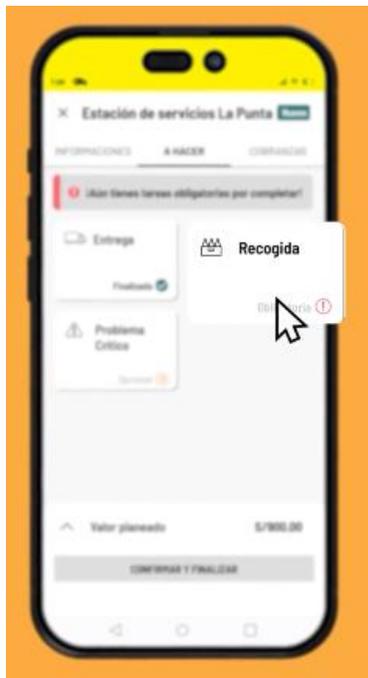
CODIGO: SOP_DV_1.2

REVISION N°: 15

Gerencia Santa Marta-Riohacha

Página 17 de 5

Proceso: RUTA



6.11 Generar las facturas y documentos necesarios realizando las entregas en rango.

Finalmente, para cerrar la entrega se debe dar el clic en el botón de recibir pago cobrándole al cliente el dinero reflejado en el recibo de pago, donde estarán todos los descuentos, redenciones y créditos que apliquen a cobrar para cada cliente y que se debió verificar al inicio de la entrega,

	ZONA: MAZ	FECHA: 02/08/2025
	CODIGO: SOP_DV_1.2	REVISION N°: 15
	Gerencia Santa Marta–Riohacha	Página 18 de 5
Proceso: RUTA		

se imprimirá una copia del documento cliente y una copia para guardarla como registro. Todos los clics realizados al momento de la entrega deben ser realizados en un rango de 30 metros.

$$\text{ENTREGA EN RANGO} = \frac{\text{Total Clics dados en el cliente}}{\text{Total clics hechos con distancia medida}}$$

- ✓ **CLIC dado en el cliente:** Clics con una distancia menor a 30 m con respecto a la ubicación del cliente
- ✓ **CLIC hecho con distancia medida:** Aquellos clics a los que les aparece una distancia medida. *Si el clic se hace en movimiento se pierde la distancia medida, así como para aquellos clientes que aún no tienen ubicación confiable.
- ✓ **CLIC: Solo hay 3 opciones que cuenta como clic:** Reprogramar Visita (Intentar de nuevo), Generar Factura (Visita Satisfactoria) o Rechazar pedido (Visita No Satisfactoria).



6.12 Recibir el pago de acuerdo con el protocolo de manejo del dinero y condiciones de los clientes.

Para recibir el dinero al final de la entrega el tripulante deberá contar y verificar de forma segura la validez y cantidades correctas del dinero manipulándolo de acuerdo con lo estipulado en el protocolo de manejo del dinero y por supuesto teniendo en cuenta el tipo de cliente y medio de pago previamente verificado, por ejemplo:

- ✓ **Cliente crédito**



ZONA: **MAZ**

FECHA: **02/08/2025**

CODIGO: SOP_DV_1.2

REVISION N°: 15

Gerencia Santa Marta–Riohacha

Página 19 de 5

Proceso: RUTA

- El tripulante de distribución debe informar al cliente el estado de cuenta que tiene pendiente y si tiene saldos vencidos a cancelar al momento de la entrega.
- RR o Auxiliar de distribución debe indicar el monto a cobrar por el pedido.
- El Cliente debe cancelar el monto del crédito vencido para poder despacharle.
- RR debe imprimir y entregar toda la documentación necesaria y solicitar firma de las facturas, notas crédito y comodatos de envase y entregarle una copia al cliente.
- Llamar a validar en el sistema en caso de transferencia electrónica, consignación sin entrega de soporte.
 - ✓ **Cliente contado**
- Realice el cobro contando el dinero en presencia del cliente, verificar la autenticidad de los billetes y monedas.
- Ingrese el dinero inmediatamente en la caja fuerte.
- Llamar a validar en el sistema en caso de transferencia electrónica, consignación sin entrega de soporte.
- ❖ **Tener en cuenta al momento del cobro**

Se debe siempre estar atento y verificar que en el lugar de trabajo no haya persona de dudosa reputación o grupos de personas que se encuentren en observación tenga una clave o señal con sus compañeros.

- Antes de ingresar a Zona de alta peligrosidad solicite acompañamiento policial.
- Al ingresar a una zona de alta peligrosidad no tener visible pertenencias ni objetos de valor a la vista.
- Respuesta ante robo, asalto o secuestro
- Respuesta ante siniestro
- Pago en efectivo: Se debe verificar la autenticidad de los billetes y monedas.
- Pago con comprobante de consignación: Se debe de exigir el documento original si es del mismo día y si no se ha cargado el abono en la cuenta del cliente, verificar que el código corresponda al cliente y validar el abono a la cuenta por medio del área de operaciones.
- Pago con transferencia bancaria: Se debe de verificar la operación bancaria con el área caja / operaciones.
- Pedir acompañamiento policial de acuerdo con la política de manejo de dinero del CD.

6.13 Recibir firma en documentos que soporten la entrega y cierre de actividades en Bees Deliver

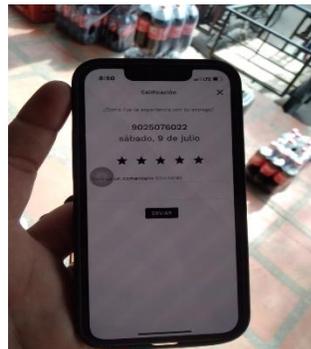
	ZONA: MAZ	FECHA: 02/08/2025
	CODIGO: SOP_DV_1.2	REVISION N°: 15
	Gerencia Santa Marta–Riohacha	Página 20 de 5
Proceso: RUTA		

Luego de verificar el pago del pedido el tripulante deberá certificar la entrega al solicitar la firma digital por medio del aplicativo de Bees deliver por parte del cliente en los documentos correspondientes al momento de entregar los documentos finales, y por último concluir la entrega cerrando en Bees Deliver todas las actividades realizadas en la entrega.



6.14 Realizar despedida cordial con el cliente y recordarle que califique la entrega realizada en la plataforma BEES.

Al cerrar todas las actividades en Bees Deliver y tener todos los documentos que certifiquen la entrega el tripulante debe despedirse cordialmente del cliente agradeciéndole por su colaboración en la entrega y por último solicitándole su retroalimentación acerca de la entrega, recordándole que califique la entrega realizada en la plataforma BEES. Es de vital importancia que las tripulaciones le soliciten la calificación al cliente debido a que de esta manera se podrán identificar oportunidades de mejora y determinar el nivel del servicio prestado lo que se ve reflejado en el indicador RATE MY DELIVERY.





ZONA: **MAZ**

FECHA: **02/08/2025**

CODIGO: SOP_DV_1.2

REVISION N°: 15

Gerencia Santa Marta–Riohacha

Página 21 de 5

Proceso: RUTA

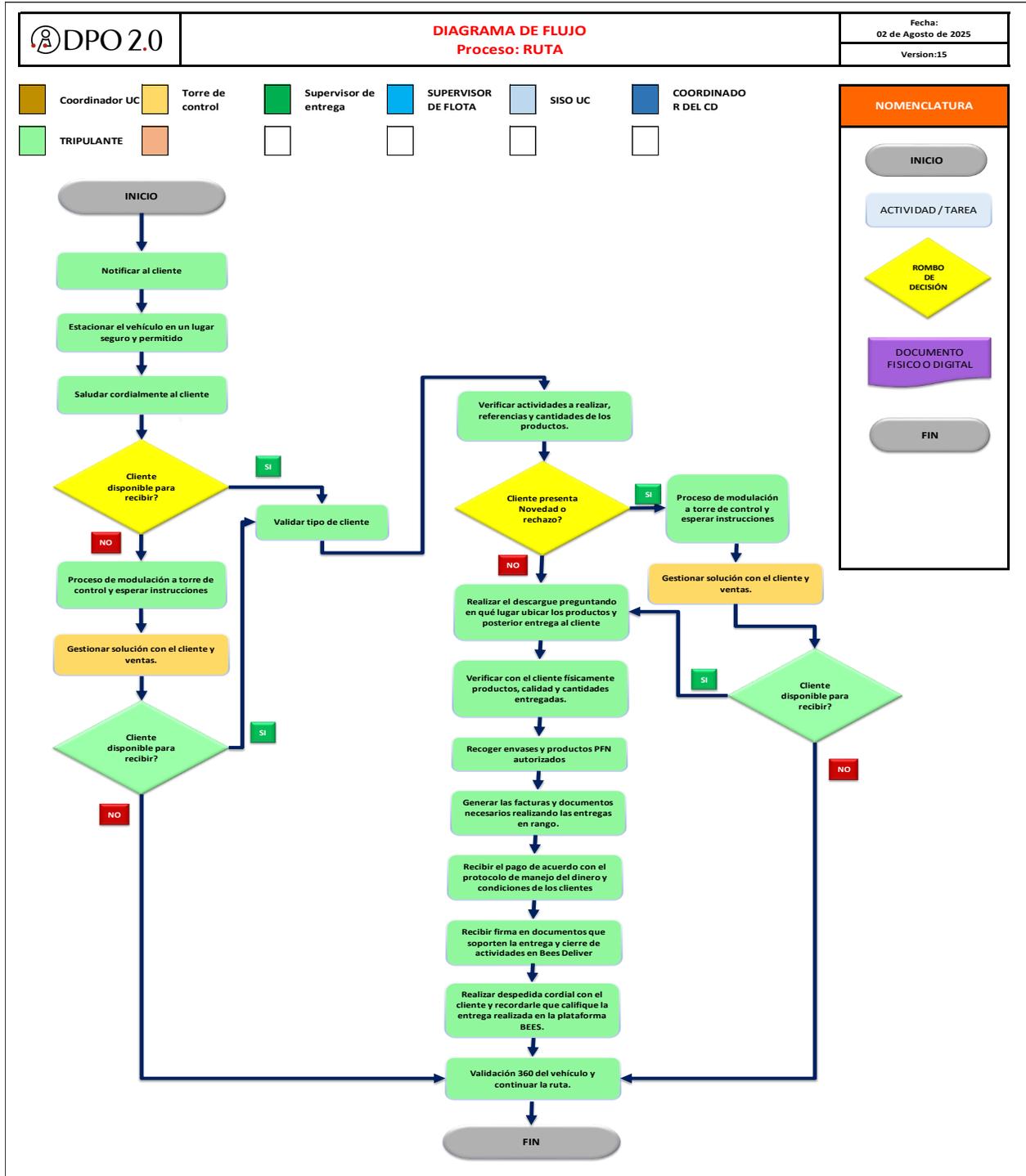
6.15 Validación 360 del vehículo y continuar la ruta.

Al regresar al sitio donde el vehículo fue estacionado y finalizado el cargue de envases, los tripulantes deben realizar una inspección 360° al camión para validar que la carga del vehículo y los mínimos vitales se encuentren en buen estado, además de verificar que no haya animales u objetos debajo, para finalmente mirar en Bees Deliver el siguiente cliente y seguir la ruta programada sin imprevistos.



Proceso: RUTA

7 FLUJOGRAMA.



ZONA: **MAZ**FECHA: **02/08/2025**

CODIGO: SOP_DV_1.2

REVISION N°: 15

Gerencia Santa Marta-Riohacha

Página 23 de 5

Proceso: RUTA**8 INDICADORES**

NOMBRE	DESCRIPCION	FORMULA
% Market Refusal	Porcentaje de cajas rechazadas en el día	$\%Rechazo = (Cajas\ rechazadas) / (Total\ cajas\ movilizadas) * 100$
% Modulacion	Porcentaje de cajas	$\% Modulación = (\#\ cajas\ de\ rechazos\ moduladas / \# total\ de\ cajas\ reales\ rechazadas) * 100$
Tiempo en ruta	Tiempo transcurrido desde que salen a ruta hasta que retornan al CD	$TR = (Hora\ de\ retorno - Hora\ de\ salida)$
% Entregas en rango	Porcentaje de clicks realizados a una distancia menor a 30 metros	$Entrega\ en\ rango = (\# clicks\ dados\ en\ el\ cliente / \# total\ de\ clicks\ en\ una\ distancia\ medida)$
OTIF	Entregas completas y a tiempo	On time * Infull
TLP	Productividad	$TLP = \# hl\ movilizados / \# Horas\ hombre\ en\ ruta$
Llamada SAC	Quejas y reclamos de clientes	<i>Número de llamadas de clientes</i>
Rate my delivery	Calificación del cliente del servicio de reparto	$RMD = calificación\ del\ 1\ al\ 5$
Rutas digitales	Porcentaje de sincronización continua entre Foxtrot y la maquina IREP	$RD = \{[(entregas \geq 85\%) \wedge (DT=V) \wedge (HT=V)] / Total\ rutas\} * 100$
OWDs	Adherencia al proceso de ruta	Adh OWD = Cantidad de preguntas ok / total de preguntas

9 DOCUMENTOS RELACIONADOS.

- Protocolo de manejo del dinero.
- SOP Proceso de modulación.
- SOP Calidad.
- Recibo de pago

ZONA: **MAZ**FECHA: **02/08/2025**

CODIGO: SOP_DV_1.2

REVISION N°: 15

Gerencia Santa Marta-Riohacha

Página 24 de 5

Proceso: RUTA

- Factura de venta
- Soporte de pago electrónico
- Soporte de redenciones
- Soporte de rutas con diferencia

10 HISTORIAL

N° Revisión	Responsables	Cargo	Descripción	Fecha
0	Juan Bornacelli	Profesional Despacho	Creación de documento	24/02/2018
1	Andrés Borrero	Supervisor de distribución	Modificaciones	25/03/2018
2	Jairo Tovar	Supervisor de Distribución	Implementación IREP	14/04/2019
3	Jairo Tovar	Supervisor de Distribución	Actualización del documento	20/08/2019
4	Julio David	Supervisor de Distribución	Revisión del documento	15/03/2020
5	Julio David	Actualización de Distribución	Revisión del documento	13/06/2020
6	María Fernanda Guerrero	Profesional DPO	Actualización del documento, modificación matriz RACI	03/12/2020
7	María Fernanda Guerrero	Coordinador UC	Actualización del documento	18/04/2021
8	Ana María Torres	Supervisora de distribución	Actualización de RACI, logo, formato del documento	19/09/2021
9	Victor Junior Villa Yepes	Profesional DPO	Actualización de RACI, agregado de imágenes y ajuste de la descripción del proceso.	24/09/2021
10	Victor Junior Villa Yepes	Profesional DPO	Actualización de RACI, imágenes, descripción del proceso y formato.	16/04/2022



ZONA: **MAZ**

FECHA: **02/08/2025**

CODIGO: SOP_DV_1.2

REVISION N°: 15

Gerencia Santa Marta–Riohacha

Página 25 de 5

Proceso: RUTA

11	Victor Junior Villa Yepes	Profesional DPO	Actualización de RACI, imágenes, descripción del proceso, flujograma formato.	16/02/2023
12	Victor Junior Villa Yepes	Profesional DPO	Actualización de RACI, imágenes, descripción del proceso, flujograma formato.	18/07/2023
13	Victor Junior Villa Yepes	Supervisor ABI	Actualización de RACI, imágenes, descripción del proceso, flujograma formato.	15/02/2024
14	Victor Junior Villa Yepes	Supervisor ABI	Actualización de RACI, imágenes, descripción del proceso, flujograma formato.	05/09/2024
15	Victor Junior Villa Yepes	Supervisor ABI	Actualización de RACI, imágenes, descripción del proceso, flujograma formato.	13/02/2025
16	Luis Ortega Mejia	Analista DPO	Actualización imágenes, formato, proceso (Notificación al cliente y solicitud de firma digital) flujograma, RACI e indicadores	02/08/2025

11. ANEXOS.