

Proceso POS-RUTA

1. OBJETIVO

Garantizar que el proceso de retorno de ruta será realizado de manera segura y eficiente, teniendo en cuenta el tiempo en ruta y productos distribuidos por la operación de reparto de la Gerencia Santa Marta - Riohacha.

2. ALCANCE

Este SOP es aplicable para todo el personal que se encuentra involucrado en el proceso de retorno de ruta 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.



ZONA: **MAZ**

FECHA: 01/08/2025

CODIGO: SOP_DV_RH_1.3

REVISION N°: 16

Gerencia Santa Marta-Riohacha

Página 2 de 5

Proceso POS-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
			

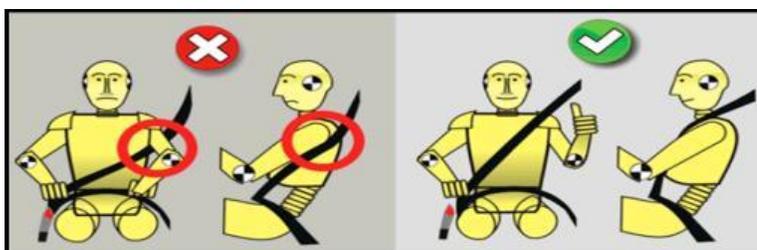
Tránsito por el centro de distribución

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 POS-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: 01/08/2025

CODIGO: SOP_DV_RH_1.3

REVISION N°: 16

Gerencia Santa Marta–Riohacha

Página 4 de 5

Proceso POS-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.
- Instalar los tacos en el primer eje de tracción.



ZONA: **MAZ**

FECHA: 01/08/2025

CODIGO: SOP_DV_RH_1.3

REVISION N°: 16

Gerencia Santa Marta–Riohacha

Página 5 de 5

Proceso POS-RUTA

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

- **Celular:** dispositivo de electrónico de mano.
- **OL:** operador Logístico de Almacenamiento.
- **Check In:** es el proceso de verificación y conteo que sirve para que el Verificador o Supervisor del OL haga el conteo de todos los productos que el responsable de Reparto regresa al CD en su camión.
- **RR:** responsable de reparto.
- **Stock:** mercancías o productos que se tienen almacenados en espera de su venta o comercialización.
- **Odómetro:** es un instrumento de medición que calcula la distancia total o parcial recorrida por un objeto o cosa, en este caso, el vehículo.
- **Inventario:** conjunto de mercancía o artículos que tiene la empresa para comercializar con ellos, permitiendo la compra y venta de los mismos.
- **Rechazo:** producto que el cliente ordenó, pero no recibió cuando se realizó el proceso de reparto.
- **Devolución:** producto que el cliente ordenó, pero no recibió porque se encontraba fuera de norma, es decir, condiciones no aptas para su comercialización.



ZONA: **MAZ**

FECHA: 01/08/2025

CODIGO: SOP_DV_RH_1.3

REVISION N°: 16

Gerencia Santa Marta–Riohacha

Página 6 de 5

Proceso POS-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: POST RUTA	CODIGO:	RACI_STM_1.3	
				CD	GERENCIA SANTA MARTA - RIOHACHA	ULTIMA ACTUALIZACION:	Version 16	
						ULTIMA VERSION:	1/08/2025	
Item	Actividad	Coordinador UC	Supervisor de Cierre	SISO	Supervisor de flota	TRIPULANTE	VERIFICADOR OL	Supervisor de entrega
1	INGRESAR AL CD UTILIZANDO SUS EPPS.	I	I	A	I	R	I	I
2	INGRESAR AL PATIO DEL CD Y ESTACIONARSE DE MANERA CORRECTA	I	I	I	A	R	I	I
3	EJECUTAR 5S AL CAMION	I	A	I	C	R	I	I
4	DILIGENCIAR EL CHECK LIST PRE-OPERACIONAL	C	I	C	A	R	I	I
6	VALIDAR EL INVENTARIO DEL CAMION EN CONJUNTO CON EL OL	C	A	I	I	R	C	I
7	LIQUIDACIÓN DE INVENTARIO DEL VH EN EL DISPOSITIVO MOVIL	C	I	I	I	A	R	I
7	INFORMAR NOVEDADES EN RUTA O DEL CAMION A LOS LIDERES DEL UC	C	A	C	C	R	C	C
8	ABRIR LA CAJA FUERTE Y RETIRAR EL DINERO DE MANERA SEGURA	A	R	C	I	C	I	I
9	REALIZAR EL TRASLADO DEL DINERO A LA SALA DE CONTEO	I	A	I	I	R	I	I
10	REALIZAR EL CONTEO DEL DINERO EN EL TIEMPO ESTIPULADO	I	A	C	I	R	I	I
11	REALIZAR CONSIGNACION DEL DINERO DE LA RUTA EN EL BANCO.	C	A	I	I	R	I	I
12	CONCILIACIÓN DE CORREOS CON TORRE DE CONTROL	C	I	I	I	R	I	A
12	ENTREGAR DOCUMENTOS DE LA RUTA COMPLETOS AL OL	C	A	I	I	R	I	I
13	CIERRE DE LIQUIDACIÓN FINANCIERA	C	I	I	I	R	I	A
13	MARCAR HORA DE SALIDA EN EL BIOMETRICO	I	I	C	I	R	I	A

Proceso POS-RUTA
6. PROCEDIMIENTO
6.1 INGRESAR AL CD UTILIZANDO SUS EPPS.

Todos los trabajadores antes de ingresar al CD deben portar sus EPPs reglamentarios de lo contrario no se les permitirá la entrada a labores.

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

6.2 INGRESAR AL PATIO DEL CD Y ESTACIONARSE DE MANERA CORRECTA.

Una vez el vehículo retorne de ruta con los tripulantes, el conductor debe buscar un sitio de acuerdo con el Layout CD y el plan de tráfico para estacionar de manera segura estacionarse y adecuada, asegurándose que no bloquee la circulación del tránsito dentro del patio de maniobras o/y no ocupe más espacio del necesario para estacionar obstaculizando el espacio para los demás vehículos.





ZONA: **MAZ**

FECHA: 01/08/2025

CODIGO: SOP_DV_RH_1.3

REVISION N°: 16

Gerencia Santa Marta–Riohacha

Página 8 de 5

Proceso POS-RUTA

6.3 EJECUTAR 5S AL CAMIÓN

Una vez los tripulantes se encuentren de forma segura dentro del CD, estos encabezados principalmente por el conductor del camión deben organizar, limpiar, clasificar y estandarizar los objetos, kit de reparto y protocolo de llaves dentro de la cabina del camión aplicando el programa 5s con la finalidad de optimizar los procesos de descargue y cargue del vehículo de manera segura por parte del OL.



6.4 DILIGENCIAR EL CHECK LIST PRE-OPERACIONAL.

El conductor debe realizar Checklist preoperacional del camión con el fin de dejar registrado el estado y la verificación de mínimos vitales mecánicos del vehículo al momento en que retorno al CD. El conductor deberá estar atento a cada zona del camión y dejar registro de todas las novedades encontradas en la inspección incluso las nuevas que se hallan presentado durante la ruta con el fin de tomar acciones pertinentes por parte del supervisor de flota y así asegurar la operatividad del camión el día siguiente.

Check List BU Colombia[1027050]
REGIONAL
<input type="text" value="Seleccione"/>

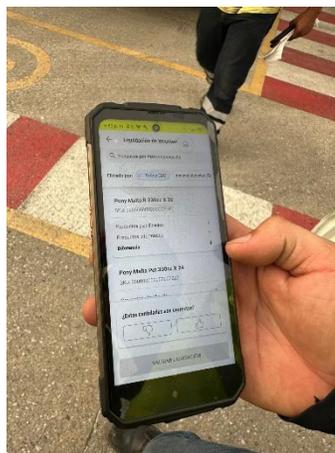
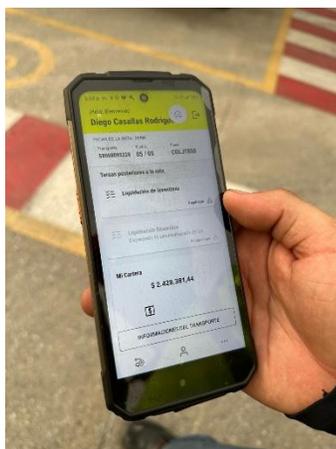
Proceso POS-RUTA**6.5 VALIDAR EL INVENTARIO DEL CAMION EN CONJUNTO CON EL OL**

Una vez el RR haya validado el inventario del camión, el cual ya debe venir cuadrado debido a que aun no está permitido la opción de imprimir el inventario de camión de retorno, debe solicitar en la oficina del OL el recibimiento del inventario del vehículo por parte del verificador en turno, el cual debe acercarse al camión y contar el inventario recibido para asegurar que la documentación coincida con la realidad del inventario del camión.

**6.6 LIQUIDACIÓN DE INVENTARIO DEL VH EN EL DISPOSITIVO MOVIL**

Luego de completar el conteo del inventario del camión con el Operador Logístico (OL), se debe realizar la liquidación de inventario a través de la aplicación Bees Deliver en el dispositivo móvil.

Antes de finalizar, es crucial validar y corroborar que no existan discrepancias (faltantes o sobrantes) entre el inventario físico y el registrado en el sistema.





ZONA: **MAZ**

FECHA: 01/08/2025

CODIGO: SOP_DV_RH_1.3

REVISION N°: 16

Gerencia Santa Marta–Riohacha

Página 10 de 5

Proceso POS-RUTA

6.7 INFORMAR NOVEDADES EN RUTA O DEL CAMION A LOS LIDERES DEL UC.

Las novedades encontradas al retornar al CD con respecto al camión, ruta o inventario deben ser informadas al supervisor de cierre o cualquiera de los líderes del UC presentes, con la finalidad de que este líder pueda programar mantenimientos, conciliaciones, o demás acciones para corregir el inconveniente a tiempo y no afectar la operación del siguiente día de manera imprevista.

6.7.1 GESTIONAR SOLUCIÓN DE LA NOVEDAD DETECTADA.

Ante la presencia de una novedad el Supervisor de cierre en conjunto con el RR deben tomar evidencias de lo reportado durante la ruta y compartir con el resto del equipo designado de acuerdo con la información y caso acciones oportunas para corregir los gaps encontrados con la finalidad de no afectar la operación de cierre en la liquidación de la ruta y el inicio de operación del siguiente día.



6.8 ABRIR LA CAJA FUERTE Y RETIRAR EL DINERO DE MANERA SEGURA.

Una vez el inventario del camión fue validado el Supervisor de cierre debe acercarse al camión donde se encuentra estacionado, validar que se haya realizado 5S a la cabina, y luego proceder de manera segura a la apertura de la caja fuerte, es decir sin que ninguna persona tenga visión de la clave de la caja fuerte y sin forzar la cerradura de la misma, y por ultimo retirar todo el dinero en efectivo de la caja para entregarlo en su totalidad y de manera inmediata al RR de la tripulación y cerrar nuevamente la caja fuerte.



Proceso POS-RUTA**6.9 REALIZAR EL TRASLADO DEL DINERO A LA SALA DE CONTEO**

De manera inmediata y con cuidado una vez que el RR recibe el dinero debe dirigirse a la sala de conteo, para organizar el dinero y contar el mismo de manera segura.

**6.10 REALIZAR EL CONTEO DEL DINERO EN EL TIEMPO ESTIPULADO.**

Una vez en la sala de conteo el RR debe organizar el dinero por tipos y contarlos en su totalidad asegurando que el dinero en efectivo coincida de manera exacta con el monto estipulado en la preliquidación de la ruta correspondiente a efectivo, para al final asegurar los montos de tipos de billetes con ligas e ir a consignar al banco del CD.



Proceso POS-RUTA**6.11 REALIZAR CONSIGNACION DEL DINERO DE LA RUTA EN EL BANCO.**

Una vez el RR tiene todo el dinero contado de acuerdo con la pre liquidación de la ruta y organizado por tipos, debe dirigirse al banco del CD por todo el sendero peatonal y con sus EPPs, para proceder a la consignación del dinero de la ruta sin diferencias en los saldos, y esperar por los volantes del banco correspondientes a la consignación para la posterior liquidación de la ruta.

**6.12 CONCILIACIÓN DE CORREOS CON TORRE DE CONTROL**

Al salir del banco, el responsable de ruta (RR) debe dirigirse a la oficina de Torre de Control para conciliar toda la documentación de recaudo. Esta validación es crucial antes de remitir los documentos a la oficina de Liquidación.

Además, si el recaudo incluye pagos en línea o por token, el RR debe solicitar los correos electrónicos que contienen la respectiva autorización. Es indispensable confirmar que toda la documentación esté completa y validada para evitar inconvenientes o retrasos en el proceso de liquidación.



ZONA: **MAZ**

FECHA: 01/08/2025

CODIGO: SOP_DV_RH_1.3

REVISION N°: 16

Gerencia Santa Marta–Riohacha

Página 13 de 5

Proceso POS-RUTA

6.13 ENTREGAR DOCUMENTOS DE LA RUTA COMPLETOS AL OL.

Luego de la conciliación de la documentación de la ruta de manera exitosa, el RR debe organizar esta, (Volantes, nota crédito, facturas, documentos equivalentes, recibo de pago, preliquidación, inventario de salida y retorno) y acercarse a la oficina del OL y entregarlo asegurándose que no haya documentos faltantes.



6.14 CIERRE DE LIQUIDACIÓN FINANCIERA

Luego de que el OL realice la liquidación de la ruta, se habilitara la opción de liquidación financiera en el dispositivo móvil en Bees Deliver en la cual se debe validar todo lo correspondiente a los recaudos de la ruta. El responsable de ruta debe validar que todo esté en orden y no haya ninguna diferencia para luego confirmar.



	ZONA: MAZ	FECHA: 01/08/2025
	CODIGO: SOP_DV_RH_1.3	REVISION N°: 16
	Gerencia Santa Marta–Riohacha	Página 14 de 5
Proceso POS-RUTA		

6.15 ENTERGA Y CIERRE DE DISPOTIVO MOVIL CON TORRE DE CONTROL

Para finalizar, el responsable de ruta (RR) debe realizar la entrega completa del kit de reparto. Es crucial que el RR y el Supervisor de Cierre validen en conjunto los siguientes puntos:

- Hay que confirmar que el dispositivo móvil esté cerrado correctamente.
- Verificar que el kit de reparto se entregue en óptimas condiciones.

Esta validación conjunta garantiza un cierre de ruta eficiente y sin novedades



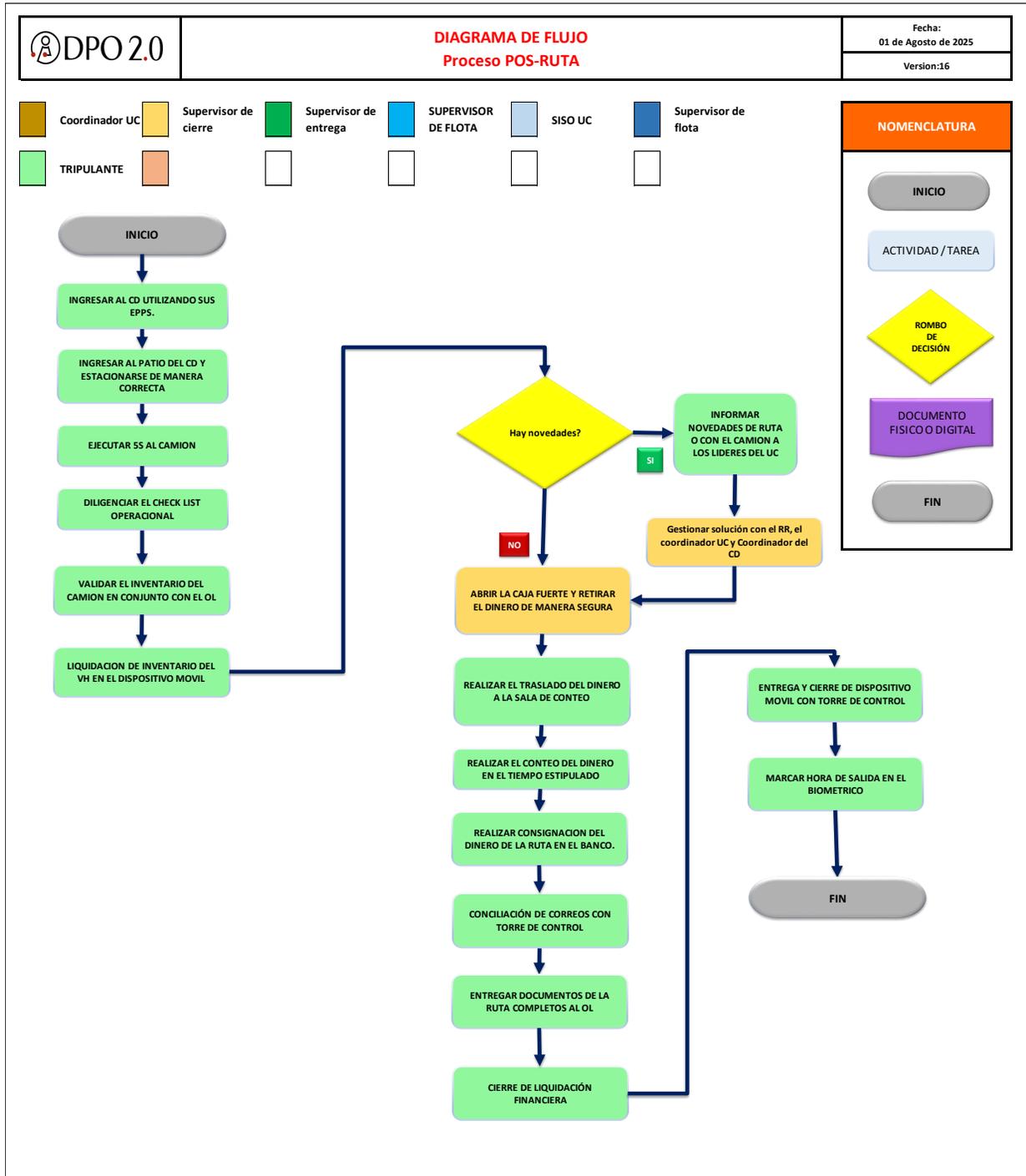
6.16 MARCAR HORA DE SALIDA EN EL BIOMETRICO

Todos los trabajadores luego de terminar sus actividades de retorno al CD deben dirigirse al biométrico y registrar la hora de salida para el fin de labores, si el biométrico presenta alguna novedad que no permita el registro informar de manera inmediata a los líderes, para anotar y tomar evidencia de la novedad y no le presente inconvenientes de ausentismo a futuro.



Proceso POS-RUTA

7. FLUJOGRAMA.



Proceso POS-RUTA
8. INDICADORES INVOLUCRADOS

NOMBRE	DESCRIPCION	FORMULA
Tiempo Vespertino	Tiempo que toman las tripulaciones desde que retornan del CD hasta que terminan jornada.	TVP $= \text{Hora salida en el camión} - \text{hora de entrada al CD}$
Jornada laboral	Tiempo de trabajo	$Jornada\ laboral$ $= TML + TR + TL$
OTIF	Entregas completas y a tiempo	On time * Infull
Liquidaciones con diferencia	Montos de dinero recogido en ruta que se encuentran por debajo o por encima de lo estipulado en la pre-liquidación	Se compara el monto de la preliquidación vs el valor consignado a la ruta, los tokens y pagos electrónicos de la misma
%Documentos extraviados	Porcentaje de documentos perdidos de gran relevancia legal en la liquidación de ruta	Cantidad de documento perdidos / cantidad total de documentos
OWDs	Adherencia al proceso de pos-ruta	Adh OWD = Cantidad de preguntas ok/total de preguntas

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

- SOP Calidad.
- SOP de entrega
- OWD PosRuta
- Soporte de consignación
- Check in inventario
- Registro de liquidación
- Documentos de transporte
- Estándar 5S.

ZONA: **MAZ**

FECHA: 01/08/2025

CODIGO: SOP_DV_RH_1.3

REVISION N°: 16

Gerencia Santa Marta-Riohacha

Página 17 de 5

Proceso POS-RUTA**10. HISTORIAL**

N° Revisión	Responsables	Cargo	Descripción	Fecha
0	Juan Bornacelli	Profesional Despacho	Creación de documento	16/02/2018
1	Andrés Borrero	Sup. de distribución	Revisión de documento	10/03/2018
2	Jairo Tovar	Sup. de distribución	Actualización del documento	21/03/2019
3	Jairo Tovar	Sup. de distribución	Modificación	15/09/2019
4	Jairo Tovar	Sup. de distribución	Revisión del documento	13/03/2020
5	Julio Peña	Sup. de distribución	Modificación del documento	13/06/2020
6	Maria Fernanda Guerrero	Profesional DPO	Actualización del documento	03/12/2020
7	Maria Fernanda Guerrero	Coordinador UC	Actualización del documento	18/04/2021
8	Julio Peña	Sup. de distribución	Modificación del documento	03/06/2021
9	Ana Maria Torres	Supervisora de distribución	Actualización de formato estándar, raci, logo DPO	19/09/2021
10	Victor Junior Villa Yepes	Profesional DPO	Actualización de formato estándar, RACI, Descripción del proceso, Flujograma, Imágenes.	31/04/2022
11	Victor Junior Villa Yepes	Profesional DPO	Actualización de formato estándar, RACI, Descripción del proceso, Flujograma, Imágenes.	02/03/2023
12	Victor Junior Villa Yepes	Profesional DPO	Actualización de formato estándar, RACI, Descripción del proceso, Flujograma, Imágenes.	08/08/2023
13	Victor Junior Villa Yepes	Supervisor ABI	Actualización de formato estándar, RACI, Descripción del proceso, Flujograma, Imágenes.	02/03/2024
14	Victor Junior Villa Yepes	Supervisor ABI	Actualización de formato estándar, RACI, Descripción del proceso, Flujograma, Imágenes.	29/09/2024
15	Victor Junior Villa Yepes	Supervisor ABI	Actualización de formato estándar, RACI, Descripción del proceso, Flujograma, Imágenes.	17/02/2025
16	Luis Armando Ortega Mejia	Analista de procesos	Actualización de formato estándar, RACI, Descripción del proceso, Flujograma, Imágenes.	01/08/2025



ZONA: **MAZ**

FECHA: 01/08/2025

CODIGO: SOP_DV_RH_1.3

REVISION N°: 16

Gerencia Santa Marta-Riohacha

Página 18 de 5

Proceso POS-RUTA

11. ANEXOS.