

**DPO 2.0**ZONA: **MAZ**

FECHA: 25/07/2025

CODIGO: SOP_DV_RH_1.4

REVISION N°: 6

Gerencia Santa Marta-Riohacha

Página 1 de 5

Proceso Reporte de Roturas**1. OBJETIVO**

Garantizar la correcta validación de calidad del producto en el reporte de roturas durante la entrega de pedidos programados para la distribución en 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.

Recomendaciones de seguridad

Proceso Reporte de Roturas

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.





ZONA: **MAZ**

FECHA: 25/07/2025

CODIGO: SOP_DV_RH_1.4

REVISION N°: 6

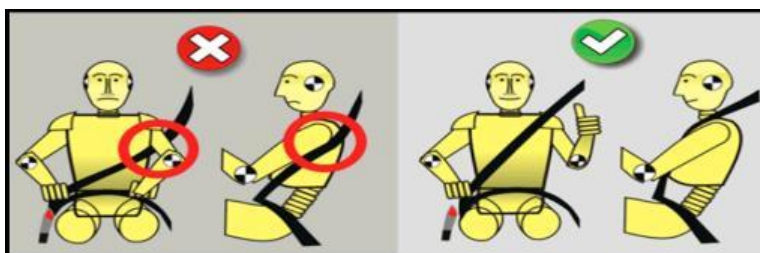
Gerencia Santa Marta-Riohacha

Página 3 de 5

Proceso Reporte de Roturas

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: 25/07/2025
	CODIGO: SOP_DV_RH_1.4	REVISION N°: 6
	Gerencia Santa Marta-Riohacha	Página 4 de 5
Proceso Reporte de Roturas		

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.

 DPO 2.0	ZONA: MAZ	FECHA: 25/07/2025
	CODIGO: SOP_DV_RH_1.4	REVISION N°: 6
	Gerencia Santa Marta-Riohacha	Página 5 de 5
Proceso Reporte de Roturas		

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.

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

- **DQI:** Delivery Quality Index. Referente a indicador que se encarga de medir el porcentaje de roturas presentados durante el proceso de reparto.
- **Torre de control:** Canal de comunicación para reporte de novedades y seguimiento de rutas.
- **PFN:** Producto fuera de norma
- **Caja de segmentación de PFN:** Caja roja en donde se deposita el PFN para evitar contaminación de producto.
- **Estibas:** Base que soporta la carga

 DPO 2.0	ZONA: MAZ	FECHA: 25/07/2025
	CODIGO: SOP_DV_RH_1.4	REVISION N°: 6
	Gerencia Santa Marta-Riohacha	Página 6 de 5
Proceso Reporte de Roturas		

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:

Legenda:

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

 DPO 2.0				RACI	Proceso: Reporte Rotura		CODIGO:	RACI_STM_1.4
				CD	GERENCIA SANTA MARTA - RIOHACHA		ULTIMA ACTUALIZACION:	Version 6
							ULTIMA VERSION:	25/06/2025
Item	Actividad	Coordinador UC	Supervisor ABI	TRIPULANTE	Coordinador OL	Torre de Control	Supervisor de Ruta UC	Coordinador CD
1	IDENTIFICAR EL PRODUCTO CON ROTURAS.	I	I	R	I	I	A	I
2	CLASIFICAR EL PRODUCTO CON ROTURAS.	I	I	R	I	I	A	I
3	REALIZAR REPORTE DE ROTURAS.	I	I	R	I	I	A	I
4	RECHAZAR PRODUCTO AFECTADO COMO MALA CALIDAD.	C	C	R	I	C	A	I
5	REPORTAR NOVEDADES DE ROTURA EN EL CHECK IN DE LA RUTA.	I	A	R	I	I	C	C



ZONA: **MAZ**

FECHA: 25/07/2025

CODIGO: SOP_DV_RH_1.4

REVISION N°: 6

Gerencia Santa Marta-Riohacha

Página 7 de 5

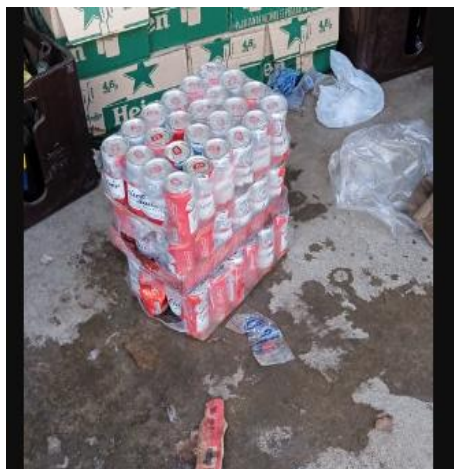
Proceso Reporte de Roturas

6. PROCEDIMIENTO

Para garantizar la calidad de la identificación de las roturas en rutas se debe tener en cuenta el siguiente procedimiento paso a paso.

6.1 IDENTIFICAR EL PRODUCTO CON ROTURAS.

Cuando ocurra una novedad de rotura en ruta, el responsable de reparto se debe dirigir a la zona donde se encuentra el producto e identificar el tipo de rotura y cantidades afectadas.



6.2 CLASIFICAR EL PRODUCTO CON ROTURAS.

Una vez el producto con roturas es identificado, el equipo de reparto usando sus EPPs en especial gafas y guantes anti-cortes, deberán clasificar todo el producto de roturas posible, recogiendo el material afectado en cajas plásticas para posteriormente ubicarlo en una zona apartada del vehículo donde no se pueda mezclar con el resto de producto en buen estado del camión de reparto, evitando riesgos de cortes al personal y contaminación al producto en buen estado.



ZONA: **MAZ**

FECHA: 25/07/2025

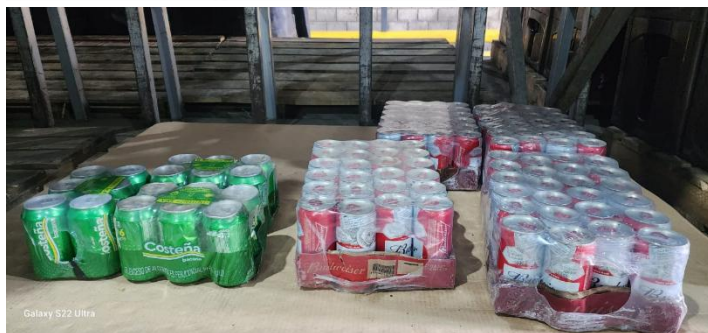
CODIGO: SOP_DV_RH_1.4

REVISION N°: 6

Gerencia Santa Marta-Riohacha

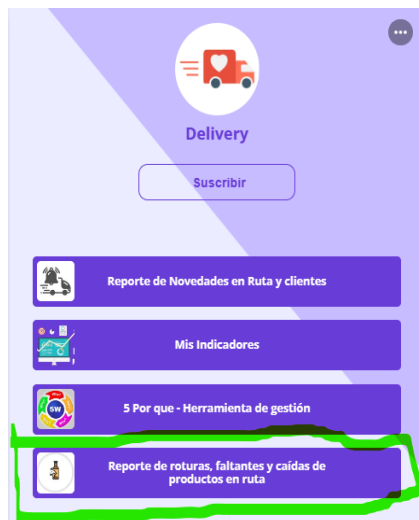
Página 8 de 5

Proceso Reporte de Roturas



6.3 REALIZAR REPORTE DE ROTURAS.

Una vez el producto afectado fue clasificado correctamente y ubicado de manera cuidadosa en el Camión, se debe ingresar al link de reporte digital en el grupo de WhatsApp, y registrar las cantidades, SKU, causal y demás datos relacionados del evento para reportar adecuadamente la afectación en el Delivery Index Quality.



Reporte de mala calidad

Por medio de este formulario vas a poder realizar tus reportes de productos de mala calidad

[luisortegam28@gmail.com](#) [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Placa (Ejemplo: UYW799) *

Tu respuesta

Modo de rotura *

- ☐ Mal estibado
- ☐ Carretillas
- ☐ Manejo manual de carga
- ☐ Amontala por...

Proceso Reporte de Roturas**6.4 RECHAZAR PRODUCTO AFECTADO COMO MALA CALIDAD.**

Cuando se tenga completamente identificado y reportado las cantidades del producto afectado por roturas, se debe informar a torre de control para seguimiento interno y al cliente, este último debe estar enterado de la causa por cual su pedido no podrá ser entregado de manera completa para evitar malentendidos y afectación del servicio al cliente, finalmente se debe rechazar en el IREP el producto afectado como mala calidad.

**6.5 REPORTAR NOVEDADES DE ROTURA EN EL CHECK IN DE LA RUTA.**

Al finalizar la ruta y cuando el vehículo haya retornado al CD, durante verificación de Check In de la carga del vehículo, el tripulante debe informar al verificador del OL todo el producto afectado por roturas, para que el equipo del OL envíe el informe del caso al Coordinador del CD y este último tome las decisiones pertinentes de cómo se procede con la liquidación de la ruta de acuerdo con la SOP de POS-RUTA.





DPO 2.0

ZONA: **MAZ**

CODIGO: SOP_DV_RH_1.4

Gerencia Santa Marta-Riohacha

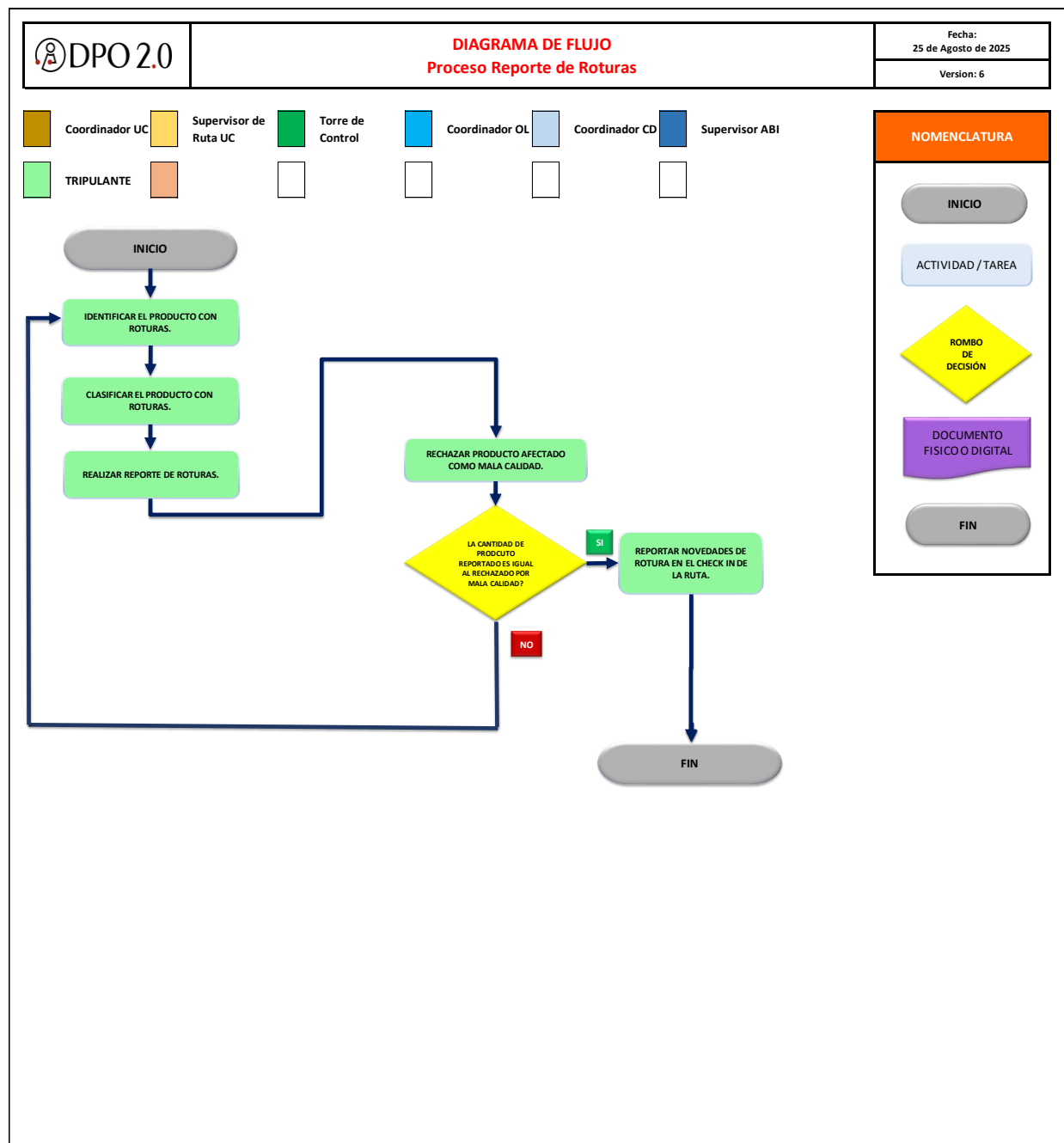
FECHA: 25/07/2025

REVISION N°: 6

Página 10 de 5

Proceso Reporte de Roturas

7. FLUJOGRAMA



	ZONA: MAZ	FECHA: 25/07/2025
	CODIGO: SOP_DV_RH_1.4	REVISION N°: 6
	Gerencia Santa Marta-Riohacha	Página 11 de 5
Proceso Reporte de Roturas		

8. INDICADORES

Nombre	Descripción	Formula
Delivery Quality Index	Índice de roturas durante el proceso de reparto	$DQI = \frac{[(HL \text{ con daño parcial o total}) / (Total HL)] * 1000000}{}$
Market refusal	Porcentaje de rechazo de líquidos por rotura durante el proceso de reparto	$\%Rechazo = \frac{[(Cajas rechazadas) / (Total cajas movilizadas)] * 100}{}$
OTIF	Entregas completas y a tiempo	On time * Infull
Tiempo en ruta	Tiempo que demoran las tripulaciones en calle durante el proceso de reparto	$TR = \text{Hora de retorno del camión} - \text{Hora de salida del camión}$
Llamadas SAC	Número de llamadas por quejas y/o reclamos por parte del cliente durante la jornada	$Llamadas SAP = \frac{\# Llamadas}{\text{día}}$
OWDs	Adherencia al proceso de calidad	$Adh \ OWD = \frac{\text{Cantidad de preguntas ok}}{\text{total de preguntas}}$

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

- SOP entrega
- SOP Rechazo
- OWD Ruta
- Formato de novedades

10. HISTORIAL

N° Revisión	Responsables	Cargo	Descripción	Fecha
1	Victor Villa	Profesional DPO	Creación de la SOP, adaptada al CD.	15/02/2023
2	Victor Villa	Profesional DPO	Actualización de la SOP, adaptada al CD.	25/08/2023

**DPO 2.0**ZONA: **MAZ**

FECHA: 25/07/2025

CODIGO: SOP_DV_RH_1.4

REVISION N°: 6

Gerencia Santa Marta-Riohacha

Página 12 de 5

Proceso Reporte de Roturas

3	Victor Villa	Supervisor ABI	Actualización de imágenes, Proceso y RACI adaptada al CD.	26/01/2024
4	Victor Villa	Supervisor ABI	Actualización de imágenes, Proceso y RACI adaptada al CD.	29/07/2024
5	Victor Villa	Supervisor ABI	Actualización de imágenes, Proceso y RACI adaptada al CD.	19/02/2025
6	Luis Ortega	Analista de procesos	Actualización de imágenes, Proceso y RACI adaptada al CD.	25/07/2025

11. ANEXOS.

Reporte de roturas: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScv-K_oqfDwvBW4RpoMVsi9LWPlssfgL-RQJNnuUFpMtQZw/viewform