	PROCEDIMIENTO MENSAJERÍA EXPRESA	Versión: 2
		Vigencia: 24/01/14
		Página 1 de 6
Código: ME-P01	PROCESO: MENSAJERÍA EXPRESA	

1. OBJETIVO

Prestar servicio de mensajería expresa de acuerdo a los requisitos del cliente, permitiendo su satisfacción

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la información del producto y finaliza con la entrega del informe de gestión.

3. RESPONSABLE

Coordinador Operativo

4. DEFINICIONES

4.1. Anexo

Complemento de un documento remisorio, integrado por uno o varios folios (legajos, argollados, empastes, etc.), u otros soportes.

4.2. BackUP

Acción de copiar archivos o datos, de forma que estén disponibles en caso de que un fallo produzca la pérdida de los originales

4.3. Comunicaciones oficiales

Son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independiente del medio utilizado.

4.4. Correspondencia

Todas las comunicaciones de carácter oficial o privado que llegan o se envían a una entidad pública, privada o a título personal. No todas generan trámites para las instituciones.

4.5. Documento

Información y su medio de soporte.


4.6. Documento público

El que produce, posee o maneja una entidad pública.

4.7. Documento original

Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

ELABORO	REVISO	APROBÓ
Juan Carlos Zamudio B.	Sandra Patricia Díaz	Humberto Pimentel Pimentel
Cargo: Gerente Administrativo y Financiero Fecha:20/01/14	Cargo: Coordinador Operativo Fecha:22/01/14	Cargo: Gerente Fecha:24/01/14

	PROCEDIMIENTO MENSAJERÍA EXPRESA	Versión: 2
		Vigencia: 24/01/14
		Página 2 de 6
Código: ME-P01	PROCESO: MENSAJERÍA EXPRESA	

4.8. Gestión Documental

Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la Entidad, desde su origen hasta su destino final, con objeto de hacer mas eficiente y eficaz, su utilización, conservación y consulta.

4.9. Legajo

Conjunto de documentos o papeles que están reunidos por tratar de una mismo asunto o materia.

4.10. Radicación

Es el procedimiento por medio del cual el Ministerio asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento establecidos por la ley.

4.11. Registro de comunicaciones oficiales

Consiste en la asignación de un número consecutivo a las comunicaciones enviadas, dejando constancia de la fecha y hora del registro, con el propósito de oficializar su trámite y dar cumplimiento a los términos establecidos por la ley.

4.12. Soporte documental

Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fílmicos, informáticos, sonoros, etc.


5. Políticas

5.1. Los servicios de mensajería que impliquen manejo de efectivo, títulos valores y/o objetos de valor, que no correspondan a los procesos documentados en el procedimiento, serán responsabilidad de la persona que la solicita.

5.2. Se prohíbe enviar a través del servicio: Comida, envases de vidrio, ni objetos delicados que puedan sufrir algún deterioro al ser transportados.

5.3. Los servicios de mensajería personal no están autorizados para ser enviados a través de los centros de correspondencia

ELABORO	REVISO	APROBÓ
Juan Carlos Zamudio B.	Sandra Patricia Díaz	Humberto Pimentel Pimentel
Cargo: Gerente Administrativo y Financiero Fecha: 20/01/14	Cargo: Coordinador Operativo Fecha: 22/01/14	Cargo: Gerente Fecha: 24/01/14

	PROCEDIMIENTO MENSAJERÍA EXPRESA	Versión: 2
		Vigencia: 24/01/14
		Página 3 de 6
Código: ME-P01	PROCESO: MENSAJERÍA EXPRESA	

5.4. Se debe tener en cuenta los horarios en que se recoge y se entrega tanto la correspondencia como la mensajería de la organización

5.5. las causales de devolución de documentos son los siguientes:

- 1- Traslado
- 2- No existe
- 3- Verificar dirección
- 4- Dirección deficiente
- 5- Fuera de zona
- 6- Fuera del perímetro
- 7- Rehusado
- 8- Otros

5.6. Para la solicitud de personal al proceso de Talento Humano se debe diligenciar el formato solicitud de personal (TH-F28) esta solicitud se debe realizar con una semana de anterioridad.


5.7. La solicitud de productos y servicios necesarios para el desarrollo del proceso, se realiza por medio de la orden de Requisición (GR-F08) al proceso de Gestión de Recursos.

5.8. Todo lo relacionado con el personal: accidentes de trabajo, permisos faltas al reglamento interno de trabajo y demás deben ser informadas al proceso de Talento Humano por medio del Formato novedades de personal (TH-F29).

5.9. El reporte producción por cliente generado por el sistema debe incluir la definición de las convenciones asociadas según la siguiente tabla:


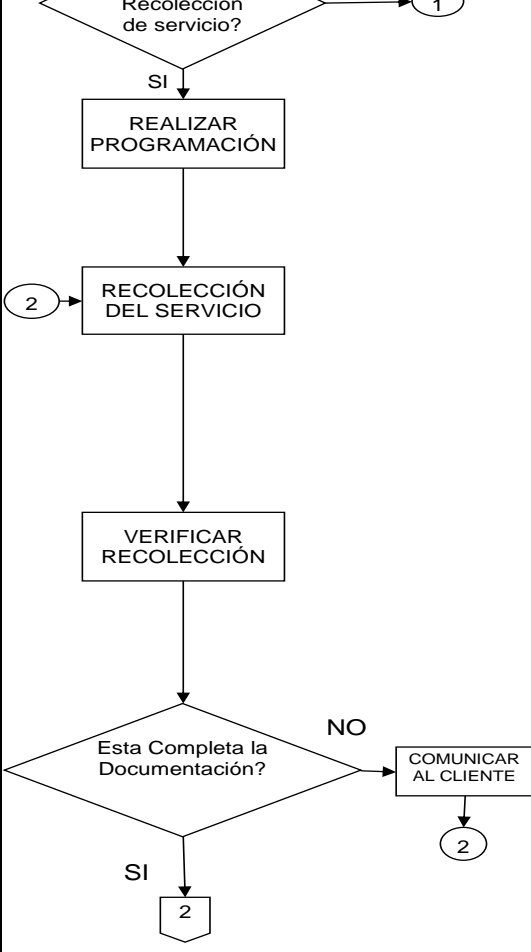
CONVENCION	SIGNIFICADO
C.S.C.	Cantidad Según Cliente
C.C.C.	Cantidad Ciudades Capitales
C.P.I.	Cantidad Poblaciones Intermedias
C.I.	Cantidad Inconsistencia
C.N.C.	Cantidad No Cobertura

ELABORO	REVISO	APROBÓ
Juan Carlos Zamudio B.	Sandra Patricia Díaz	Humberto Pimentel Pimentel
Cargo: Gerente Administrativo y Financiero Fecha:20/01/14	Cargo: Coordinador Operativo Fecha:22/01/14	Cargo: Gerente Fecha:24/01/14

	PROCEDIMIENTO MENSAJERÍA EXPRESA	Versión: 2
		Vigencia: 24/01/14
		Página 4 de 6
Código: ME-P01 PROCESO: MENSAJERÍA EXPRESA		

6 DESARROLLO

6.1 Procedimiento Mensajería Expresa

FLUJO GRAMA/ QUE	QUIEN	COMO	DOCUMENTOS O REGISTRO
	-Auxiliar Operativo	-Recibir solicitud de servicio por medio de: 1- Proceso Comercial 2- Telefónicamente. 3- Cronograma de recolección. - Recibir base de datos de centro de correspondencia	-Orden de servicios (GC-F04) -Cronograma de Recolección (ME-F01) -Base de datos Sistema integral de Mensajería (SIM)
	-Director Operativo	.-Realizar programación de acuerdo al requerimiento del cliente -Evaluar los recursos técnicos y humanos para ejecución del proceso -	.-Orden de servicios (GC-F04)
	-Auxiliar Operativo	.-Asignar solicitud de servicio teniendo en cuenta la programación -Realizar la legalización correspondiente por parte del operador o motorizado -Llegar a la zona de recolección según programación. - Verificar la recolección según programación	-Cronograma de Recolección (ME-F01)
	-Auxiliar Operativo	-Verificar los documentos recibidos por el operador vs. los entregados por el cliente	- Base de Datos Sistema Integral de Mensajería (SIM)
	-Director Operativo	-Realizar comunicación inmediata con el cliente -De acuerdo con la respuesta ejecutar tramites legales	.-Formato deterioro/perdida de documento (ME-F04)

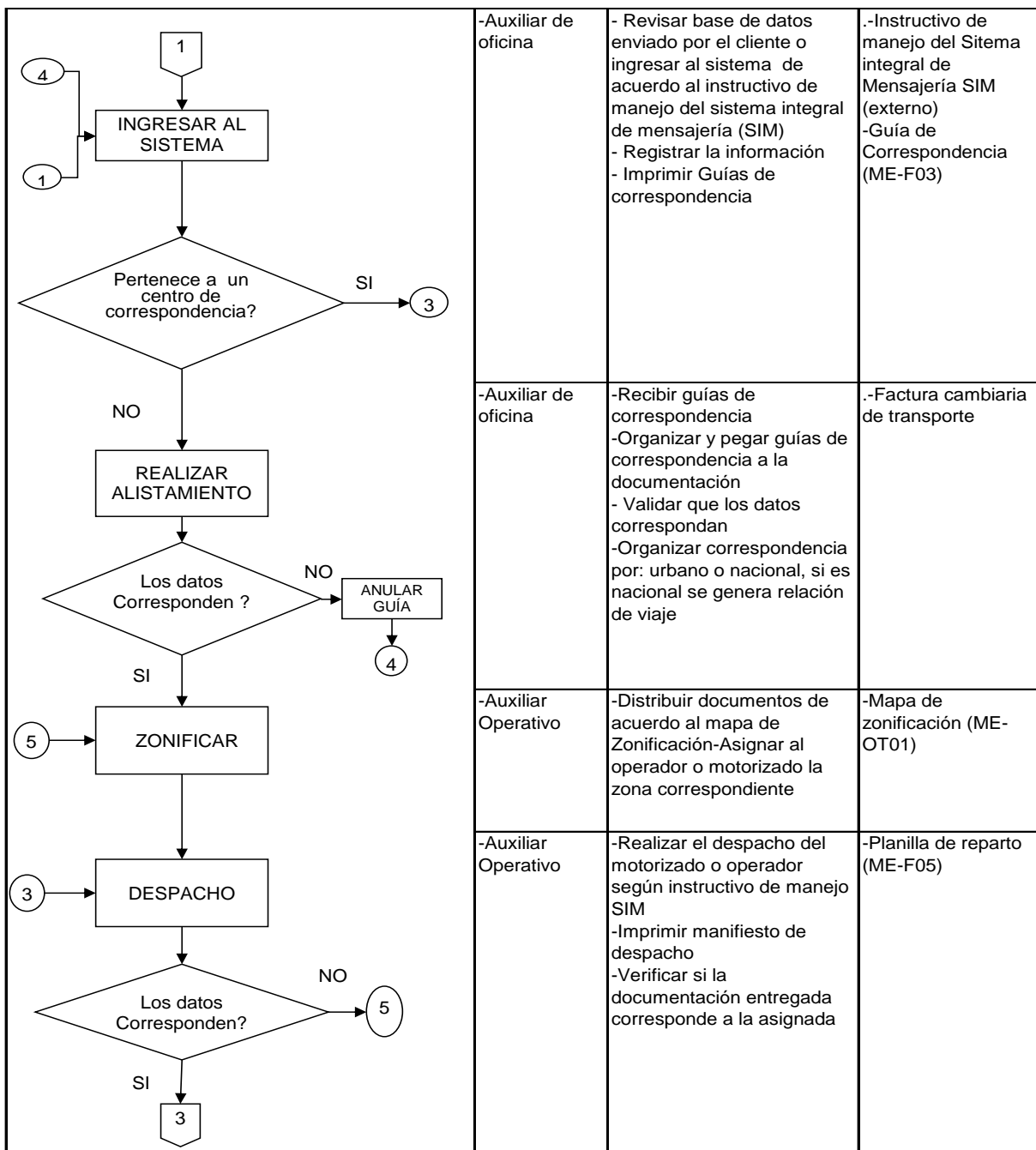
ELABORO	REVISO	APROBÓ
Juan Carlos Zamudio B.	Sandra Patricia Díaz	Humberto Pimentel Pimentel
Cargo: Gerente Administrativo y Financiero Fecha:20/01/14	Cargo: Coordinador Operativo Fecha:22/01/14	Cargo: Gerente Fecha:24/01/14




PROCEDIMIENTO MENSAJERÍA EXPRESA

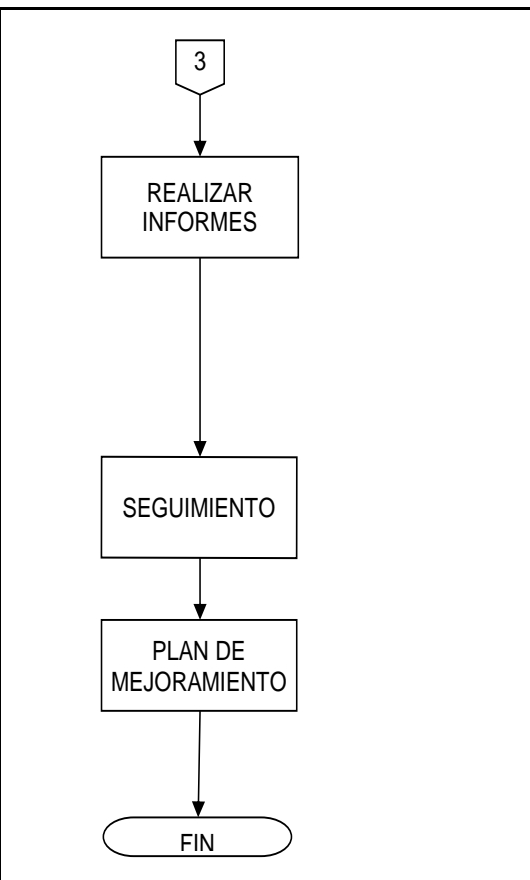
Versión: 2
Vigencia: 24/01/14
Página 5 de 6

Código: ME-P01 PROCESO: MENSAJERÍA EXPRESA



ELABORO	REVISO	APROBÓ
Juan Carlos Zamudio B.	Sandra Patricia Díaz	Humberto Pimentel Pimentel
Cargo: Gerente Administrativo y Financiero Fecha:20/01/14	Cargo: Coordinador Operativo Fecha:22/01/14	Cargo: Gerente Fecha:24/01/14

	PROCEDIMIENTO MENSAJERÍA EXPRESA	Versión: 2
		Vigencia: 24/01/14
		Página 6 de 6
Código: ME-P01	PROCESO: MENSAJERÍA EXPRESA	

 <pre> graph TD A[3] --> B[REALIZAR INFORMES] B --> C[SEGUIMIENTO] C --> D[PLAN DE MEJORAMIENTO] D --> E([FIN]) </pre>	-Auxiliar Operativo -Auxiliar de Oficina	.-Archivar novedades de distribución -Ejecutar en el software el modulo reportes según instructivo. -Ejecutar el instructivo para presentar informes a los diferentes clientes -Realizar prefactura	.-Informe de gestión al Cliente (ME-F07)
	-Director Operativo	-Generar informe de gestión con el análisis de los indicadores	.-Informe de Gestión (ME-F10) -Matriz de indicadores (GQ-OT05)
	-Director Operativo	.-Realizar la evaluación de las diferentes actividades elaboradas en el proceso -Elaborar plan de mejoramiento -Ejecutar plan de mejoramiento	.-Plan de mejoramiento (GQ-F08)

Firma	Firma	Firma
Juan Carlos Zamudio B.	Sandra Patricia Díaz	Humberto Pimentel Pimentel
Cargo: Gerente Administrativo y Financiero Fecha:20/01/14	Cargo: Coordinador Operativo Fecha:22/01/14	Cargo: Gerente Fecha:24/01/14