



PROCEDIMIENTO

Servicio de Mensajería

Código: PRO-OP-060
Versión: 02
Fecha: 24/05/2021
Aprobado: GG
Página 1 de 5

Título:

Servicio De Mensajería

| | PUESTO | NOMBRE | FECHA |
|-----------------------|----------------------------------|-------------------|--------------|
| ELABORADO POR: | Coordinador de Mensajería | Micaela Audittori | 24/05/2021 |
| REVISADO POR: | Jefe de Operaciones y Transporte | Jean Deudor | 24/05/2021 |
| REVISADO POR: | Gerente de Logística | Karina Hidalgo | 24/05/2021 |
| APROBADO POR: | Gerente General | Giovanni Klein | 24/05/2021 |

| | | |
|--|-------------------------------|--|
| | PROCEDIMIENTO | Código: PRO-OP-060 Versión: 02 |
| | Servicio de Mensajería | Fecha: 24/05/2021 Aprobado: GG Página 2 de 5 |

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para desarrollar el servicio de mensajería, de tal manera que se pueda brindar un servicio eficiente y seguro para la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las necesidades de mensajería, de todas las áreas y personas de la empresa.

3. RESPONSABILIDAD

3.1. Todo el personal de CLI es responsable, ante el Representante de la Dirección de cumplir y hacer cumplir el presente procedimiento.

3.2. El **Jefe de Operaciones y Transporte** es el responsable ante el Gerente General de revisar y actualizar este documento, para asegurar su aplicabilidad.

4. ABREVIATURAS

NA

5. REFERENCIAS

NA

6. DEFINICIONES

6.1. Ruta: Lugares que debe recorrer un mensajero, empieza desde un punto de origen y termina en uno de destino.

6.2. Motorizado de ruta: Mensajero motorizado que lleva y recoge los documentos en una determinada ruta, previamente establecida.

6.3. Sistema de Mensajería: Aplicación diseñada para registrar todos los requerimientos de mensajería y mostrar el estado en que se encuentra el requerimiento.

7. CONDICIONES GENERALES

7.1. El Coordinador de Mensajería es el responsable de definir las rutas y coordinar con los Mensajeros, para cumplir con el servicio de mensajería.

7.2. A partir de la aprobación del presente procedimiento, todos los requerimientos de mensajería se deben realizar utilizando el Sistema de Mensajería, **todo requerimiento debe indicar:**

- a) **Dirección**
- b) **Persona de contacto**
- c) **Numero de celular de la persona de contacto**
- d) **Horario de atención**

7.3. Los requerimientos de las Gerencias quedan exceptuados del uso del Sistema de Mensajería.

8. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Del Requerimiento de mensajería

8.1. Los usuarios realizarán sus requerimientos desde el Sistema de Mensajería y en el caso de solicitar envío de documentos, deberán imprimir el cargo de entrega de documentos y hacer que lo firme el Coordinador de Mensajería al momento de hacerle entrega de los documentos por enviar.

8.2. En el Sistema de Mensajería quedan registrados los requerimientos y se debe actualizar el estado del requerimiento a las opciones siguientes:

| | | |
|---|-------------------------------|---|
|  | PROCEDIMIENTO | Código: PRO-OP-060 Versión: 02 Fecha: 24/05/2021 Aprobado: GG Página 3 de 5 |
| | Servicio de Mensajería | |

- a. **En preparación:** Borrador del requerimiento
- b. **Enviado:** Requerimiento enviado por el solicitante
- c. **Recepcionado:** Requerimiento (y/o documentos) recepcionado por el Coordinador de Mensajería
- d. **Asignado a motorizado:** Requerimiento asignado a un motorizado
- e. **En ruta:** Motorizado en ruta, por cumplir con lo solicitado
- f. **Finalizado:** Requerimiento cumplido

8.3. Cada usuario puede efectuar el seguimiento de sus requerimientos, hasta su conclusión a través del Sistema de Mensajería. De observar demoras, deberá comunicarse con el Coordinador de Mensajería.

Del Programa Salida/Retorno Mensajería

8.4. Al recibir un requerimiento mediante el Sistema de Mensajería, el Coordinador de Mensajería lo atiende y programa su atención, según el programa de salidas/retornos de mensajería.

8.5. El programa de salidas y/o retornos a la oficina de CLI es el siguiente:

| SALIDAS | SALIDA DE CLI | RETORNO A CLI |
|---------|------------------|-----------------|
| 1° | <i>07:50 AM</i> | <i>12:30 PM</i> |
| 2° | <i>13:30 PM.</i> | <i>17:50 PM</i> |

Ruta de los motorizados

8.6. El personal que trabajan en el área mensajería y VB.

| N° | PERSONAL | ZONA DE TRABAJOS | TAREAS |
|----|--------------|--|---|
| 1 | Motorizado 1 | SAN ISIDRO, <i>MIRAFLORES, SURQUILLO</i> | VB, RECOJO Y ENTREGA DE DOCUMENTOS |
| 2 | Motorizado 2 | CALLAO , OPERACIONES | VB, RECOJO Y ENTREGA DE DOCUMENTOS |
| 3 | Motorizado 3 | SAN MIGUEL, MAGDALENA, LINCE | VB, RECOJO Y ENTREGA DE DOCUMENTOS |
| 4 | Motorizado 4 | ATE, LA MOLINA, HUACHIPA, SANTA ANITA CHOSICA, SURCO | RECOJO Y ENTREGA DE DOCUMENTOS |
| 5 | Motorizado 5 | CHORRILLOS, BARRANCO, VILLA EL SALVADOR, VILLA MARIA DEL TRIUNFO, LURIN, PUNTA HERMOSA | VB, RECOJO Y ENTREGA DE DOCUMENTOS |
| 6 | Motorizado 6 | CALLAO , OPERACIONES | VB, RECOJO Y ENTREGA DE DOCUMENTOS |
| 7 | Motorizado 7 | COMAS, SAN MARTIN DE PORRES, LOS OLIVOS | VB, RECOJO Y ENTREGA DE DOCUMENTOS |
| 8 | Motorizado 8 | LIMA, CERCADO DE LIMA, RECOJO DE GUÍAS ÁREAS | VB, RECOJO Y ENTREGA DE DOCUMENTOS |

| | | |
|---|-------------------------------|---|
|  | PROCEDIMIENTO | Código: PRO-OP-060 Versión: 02 Fecha: 24/05/2021 Aprobado: GG Página 4 de 5 |
| | Servicio de Mensajería | |

De la asignación de tareas Mensajería / Callao

8.7. Los motorizados además del servicio de mensajería realizan trámites de visto bueno de los conocimientos de embarque y recojo de documentos.

| HORARIO DE SALIDA PARA TRAMITE DE VISTO BUENO EN EL CALLAO | |
|---|-----------------------------------|
| TURNO MAÑANA: | 8:30 AM y 10:30 AM 11:30AM |
| TURNO TARDE: | 14:15 PM y 15:20 PM |

De la asignación de tareas operaciones / motorizado callao

8.8. La asignación de tareas de los motorizados del Callao es la siguiente:

Distribución de Mensajeros en CLI

Motorizado ruta Operaciones:

- a) Su función es la entrega de documentos a los auxiliares de despacho que se encuentran en los diferentes almacenes del callao (Neptunia, Ransa, Apm Puerto Dpw).
- b) Pago de memo en Licsa,
- c) Presentar expedientes en Sede SUNAT de Chucuito
- d) Entrega de memos a transporte del cliente.

Motorizado ruta Operaciones:

- a) Entrega de documentos a los auxiliares de despacho que se encuentran en los diferentes almacenes (Tramarsa, Ransa San Agustin, Alsa, TPP, Imupesa, Unimar, Contrans, Villas Oquendo, Contrans, Alconsa Principal)
- b) Pago de los memos (**Modalidad virtual**)
- c) Entrega de memos a transporte del cliente,
- d) Recojo de pedido de depósitos.

HORARIOS DE MOTORIZADOS DE OPERACIONES

| TURNOS | SALIDA | RETORNO |
|---------------|-------------------|-------------------|
| MAÑANA | 08:15 a.m. | 09:30 a.m. |
| | 10:30 a.m. | 11:20 a.m. |
| | 11:30 a.m. | 12:30 a.m. |
| TARDE | 14:15 am | 15:10 p.m |
| | 15:30 pm | 16:30 p.m. |
| | 17:00 pm | 17:50 p.m. |

9. CONTROL DE CAMBIOS

9.1. Se ha agregado los puntos 4. Abreviaturas, 5. Referencias y 10. Anexos.

| | | |
|--|-------------------------------|---|
| | PROCEDIMIENTO | Código: PRO-OP-060 Versión: 02 Fecha: 24/05/2021 Aprobado: GG Página 5 de 5 |
| | Servicio de Mensajería | |

9.2. Se ha modificado el punto 7.2. A partir de la aprobación del presente procedimiento, todos los requerimientos de mensajería se deben realizar utilizando el Sistema de Mensajería, **todo requerimiento debe indicar:**

- a) **Dirección**
- b) **Persona de contacto**
- c) **Numero de celular de la persona de contacto**
- d) **Horario de atención**

9.3. Se ha modificado el punto 8.6 y 8.8

10. ANEXOS
N.A.