

39



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES

CAMPUS ARAGÓN

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA  
AUDITAR A REDPACK EN EL ÁREA  
OPERATIVA DE MENSAJERÍA Y  
PAQUETERÍA NACIONAL”

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
INGENIERO MECANICO ELECTRICISTA  
ÁREA INDUSTRIAL

P R E S E N T A N :

ADOLFO ALEJANDRO GURRIÓN CASTRO

ERICK LEAL CASTRO

DIRECTOR DE TESIS:

JOSÉ LUIS GARCÍA ESPINOSA.

MÉXICO

2001

297091





Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# TESIS CON FALLA DE ORIGEN

**DEDICATORIAS:**

**A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
A LA ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES ARAGÓN  
POR QUE NOS PROPORCIONO LOS CONOCIMIENTOS  
Y UNA FORMACIÓN ACADÉMICA COMO UNA HERRAMIENTA  
MUY VALIOSA EN NUESTRA VIDA PROFESIONAL**

**A NUESTROS PROFESORES:**

**POR OTORGARNOS SUS CONOCIMIENTOS, LOS  
CUALES REPRESENTAN UNA BASE FUNDAMENTAL  
PARA NUESTRO DESARROLLO PROFESIONAL.**

**AL ING. JOSÉ LUIS GARCÍA ESPINOSA**

**POR SU DEDICACIÓN, EXPERIENCIA Y  
EMPEÑO MOSTRADO EN NUESTRO SEMINARIO.**

***REDPACK***®

Mensajería y Paquetería

## OBJETIVO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITAR A REDPACK EN EL ÁREA OPERATIVA DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA NACIONAL**

---

<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>PROCEDIMIENTOS "REGULATORIOS Y DE CONTROL"</b>	
2.1 Procedimiento para auditar a la red.....	12
2.2 Procedimiento para emitir acta administrativa.....	19
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>PROCEDIMIENTOS PARA AUDITAR EL DEPÓSITO Y RESCATE DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA.</b>	
3.1 PROCEDIMIENTOS PARA AUDITAR EL DEPÓSITO DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA.....	24
3.1.1 Sucursales en Centro Operativo .....	24
3.1.2 Rutas terrestres.....	29
3.1.3 Recibo aéreo en Líneas Comerciales y Ruta Área REDPACK .....	35
3.2 PROCEDIMIENTOS PARA AUDITAR EL RESCATE DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA.....	41
3.2.1 Sucursales y/o Estaciones en Centro Operativo.....	41
3.2.2 Rutas Terrestres.....	47
3.2.3 Línea Aérea Comercial y/o Ruta Aérea REDPACK.....	53
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>PROCEDIMIENTOS PARA AUDITAR LA CONFORMACIÓN</b>	
4.1 Valija maestra para ruta aérea.....	59
4.2 Valija maestra para ruta terrestre.....	66
4.3 Mensajería rápida.....	73
4.4 Paquetería.....	80
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL LLENADO DE FORMATOS DE CONTROL</b>	
5.1 Discrepancias.....	87
5.2 Envío con problemas.....	93
5.3 Alerta de vuelo.....	99
5.4 Procedimiento para auditar la captura de guías en el sistema radar, para manifestar los envíos en el proceso de mensajería y paquetería.....	105
5.5 Manifiesto maestro, para reexpediciones (Maestro falso).....	110
5.6 Procedimiento para auditar el uso del correo interno en el proceso de mensajería y paquetería.....	115
<b>CONCLUSIONES</b> .....	122
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	125

***REDPACK***®

Mensajería y Paquetería

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITAR A REDPACK EN EL ÁREA OPERATIVA DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA NACIONAL.

De acuerdo con los datos disponibles más recientes, entre 1994 y 1998 el sector de transportes y almacenamiento registró un crecimiento superior al de la economía en su conjunto, al crecer a una tasa media anual de 3.5%, un punto porcentual arriba de lo que hizo el total de la actividad económica. Lo anterior permitió que en 1998 este sector representara el 7.4% del PIB total del país, 0.3 puntos porcentuales más que en 1994.

Es muy importante mencionar que el volumen de transportación de envíos tanto aéreos como terrestre hablando de REDPACK distrito federal en el rubro de transporte terrestre tenemos un movimiento promedio de llegada de 193,701 Kg y de salida de 181,990 Kg. En el rubro de transportación aéreo tenemos un volumen de llegada de 27,363.29 Kg. / día y de salida tenemos 82,271.62 Kg. / día.

En la medida que la empresa ha crecido y con esta la complejidad de sus operaciones es necesaria la implantación y desarrollo de sistemas de calidad, auditorías e inspecciones, elaboración de documentos, capacitación, herramientas de automatización para la elaboración de documentos, herramientas de automatización para implantar sistemas de calidad".<sup>3</sup>

### CALIDAD.

"La totalidad de características y componentes de un producto o servicio que se distinguen por su capacidad para satisfacer necesidades implícitas y explícitas.

### ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD.

Conjunto de actividades de la función general de administración que determina la política de calidad, los objetivos, las responsabilidades y la implantación de estos por medios tales como planeación de calidad, control de calidad, aseguramiento de calidad y el mejoramiento de la calidad, dentro del marco del sistema de calidad.

### POLÍTICA DE CALIDAD.

Directrices y objetivos generales de una organización, concernientes a la calidad, las cuales son formalmente expresados por la alta dirección.

### PLAN DE CALIDAD.

Es el documento que establece las prácticas relevantes específicas de calidad, los recursos y secuencia de actividades pertenecientes a un producto, proyecto o contrato en particular. Norma ISO-9000".<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Revista "Finanzas, análisis sectorial de mayo 2000 pág. 50"

<sup>4</sup> Norma internacional ISO-9000. Vocabulario



## **SISTEMA DE CALIDAD.**

### **"Puntos que debe incluir un sistema de calidad:**

1. Valor agregado, eliminar todas aquellas que no se justifiquen.
2. Simplicidad, en la estructura organizacional.
3. Ciclos cortos, en las operaciones para un mejor control.
4. Pronta respuesta, al mercado como elemento competitivo.
5. Prevención, en la presencia de no conformidades.
6. Participación, en el uso adecuado de las políticas y procedimientos.
7. Técnicas estadísticas, para la toma de decisiones".<sup>8</sup>

### **Modelo de calidad total.**

Es una estrategia administrativa dentro del movimiento de calidad que considera e interrelaciona aspectos técnicos, humanos y materiales a través de un enfoque de sistemas.

- a) Satisfacción al cliente.
- b) Liderazgo.
- c) Información y análisis.
- d) Aseguramiento de calidad.
- e) Recursos humanos.
- f) Planificación estratégica.
- g) Efectos en el entorno.
- h) Resultados.

Para que la alta dirección se encuentre involucrada en los sistemas de calidad debe obedecer las 6 C's:

- 1) Comprensión.
- 2) Compromiso.
- 3) Competencia.
- 4) Comunicación.
- 5) Corrección.
- 6) Continuidad".<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> 101 preguntas y respuestas acerca de la calidad. Págs. 16,17 y 20.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITAR A REDPACK EN EL ÁREA OPERATIVA DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA NACIONAL.**

El manual de métodos se trata de documentos especializados que explican como elaborar, revisar y controlar la metodología de las distintas áreas técnicas(ventas, manufactura, ingeniería, diseño, control de calidad, mantenimiento, entre otras).

Mejora continua:

Para mejorar se requieren experiencias, sean exitosas o fracasos, por ello un programa de mejora continua está conformado por cuatro etapas:

1. Planeación.

La planeación debe constar de: Objetivo, método, indicadores de desempeño, materiales, recursos humanos y todo lo que se requiera para llevar a cabo un proyecto o proceso.

2. Ejecución.

La ejecución o implantación contempla la capacitación del personal involucrado para realizar todas las acciones planeadas.

3. Evaluación.

La evaluación o control monitorea el funcionamiento del proceso. Se analizan los resultados que se generaron y se hace una comparación entre lo planeado y lo realizado.

4. Retroalimentación o ajuste.

La retroalimentación o ajuste consiste en ejecutar acciones para reducir o eliminar defectos, desperdicios y reprocesos, entre otros efectos negativos. Ello permite planear nuevamente para que éstos no vuelvan a surgir, con lo cuál se cierra el ciclo de mejora continua.

### **SERVICIO AL CLIENTE.**

La permanencia de una empresa en el mercado dependerá indiscutiblemente de la demanda de sus productos. Para mantener un posicionamiento de estos se tiene que cubrir tres pasos que engloban todas las actividades. El primero de ellos consiste en desarrollar un producto diseñado para cubrir una necesidad latente(o en su caso, crearla) e involucra diseño de empaque, encuestas a clientes potenciales, etc. El segundo paso lo que busca es lograr un precio competitivo y adecuado del producto. Esto incluye verificar precios en el mercado y reducir tanto costos y gastos como desperdicios.

El producto de una empresa puede tener mayor precio que el de sus competidores, pero es compensado con el servicio que se ofrece en el sentido de mantenimiento, disponibilidad de piezas y atención del personal"<sup>8</sup>

<sup>8</sup> 101 preguntas y respuestas acerca de la calidad. Págs. 26, 27, 28, 30, 31, 34, 35 y 36

4. Seguimiento (acciones correctivas), una vez presentado el informe, el auditado propone las acciones correctivas y preventivas, evaluando las propuestas entre el auditor y el auditado. Posteriormente, el auditor da seguimiento a los resultados y verifica la eliminación de las no conformidades.

**Clasificación de los hallazgos en las no conformidades encontradas en una auditoría de calidad.**

- a) No conformidad mayor. Cuando existe la ausencia o no inclusión de un elemento de la norma ISO-9000 en el sistema de calidad y/o el no cumplimiento de un elemento del sistema de calidad de la empresa.
- b) No conformidad menor. Cuando se encuentra una falla o discrepancia ocasional.

**BENCHMARKING.**

Es un proceso de medición de los productos, servicios y prácticas propios contra los competidores más duros o aquellas empresas reconocidas como líderes en la industria. Funciona a través del establecimiento de objetivos basados en las mejores prácticas de la industria y de la identificación de las que se tienen que cambiar con base en la comparación tanto de las internas como de las externas.

1) Planeación:

- a) Identificar que se va a someter a benchmarking.
- b) Identificar compañías comparables.
- c) Determinar el método de recopilación de datos y llevar a cabo esta función.

2) Análisis:

- d) Determinar la "brecha" de desempeño.
- e) Proyectar los niveles de desempeño.

3) Integración:

- f) Comunicar los hallazgos de benchmarking y obtener aceptación.
- g) Establecer metas funcionales.

4) Acción:

- h) Desarrollar planes de acción.
- i) Implementar acciones específicas y supervisar el progreso.
- j) Recalibrar los benchmarks.

5) Madurez:

- k) Lograr una posición de liderazgo.
- l) Llevar a cabo prácticas completamente integradas a los procesos.

**Tipos de Benchmarking:**

- a) Interno. Es la comparación de operaciones internas.

### **MEJORA CONTINUA.**

Las habilidades de los responsables de definir e implantar las nuevas estrategias para capitalizar, desarrollar y administrar los recursos de la empresa, deben ser soportadas por procesos operativos y de apoyo muy simples y efectivos que sinergizan mediante diferentes técnicas y herramientas administrativas. Considerando inicialmente los procesos de comercialización, surtimiento y administración para contar con un plan de cambio y mejoramiento que, a nivel empresa, contenga estrategias y proyectos específicos, para establecer una filosofía de "administración por procesos".

### **DIFERENCIA ENTRE REINGENIERÍA Y MEJORA CONTINUA.**

La mejora continua se realiza con la estructura actual de la organización, con la finalidad de solucionar problemas de una manera creciente y analítica con una visión micro que contempla cambios con limitantes y resultados a corto, mediano y largo plazo.

La reingeniería se crea una nueva estructura basándose en una reinención, un enfoque radical, una visión macro y un cambio total en un corto plazo, donde la tecnología informática es fundamental en el rediseño de la organización.

En los últimos veinte años las empresas se han caracterizado por una intensa competencia internacional, que ha propiciado una globalización en los mercados y por ello estar en la búsqueda de procedimientos, métodos y herramientas de trabajo que permitan simplificar operaciones a fin de contar con sistemas de trabajo funcionales, eficientes y oportunos.

Es importante definir la GLOBALIZACIÓN, siendo un proceso con el cual las naciones del mundo tienen una mayor interrelación elevando su nivel de vida dependiendo de la capacidad de competir con éxito en la economía mundial. La competencia se centra no solo en los precios, pero también en la calidad, nivel de servicio y rapidez en la entrega de bienes o servicios. **"La globalización de la economía mundial está uniendo a las economías desarrolladas a nivel de información, producción y tecnología, el fenómeno supone un grave riesgo para los países en vías de desarrollo que basan su economía en mano de obra poco calificada y exportación de materias primas."** Debido a lo anterior mencionado es indispensable la elaboración de este manual que busca la estandarización de procedimientos y métodos así como la aplicación de sistemas de calidad con el fin de ser competitivos en la economía mundial.

Derivado de la situación anterior, preocupados por satisfacer las necesidades de los

***REDPACK***®

Mensajería y Paquetería

## **CAPÍTULO II**

### **PROCEDIMIENTOS “REGULATORIOS Y DE CONTROL”**

**Auditoría al sistema**, análisis sistemático utilizado para evaluar el plan de calidad y su necesidad de mejoramiento o de acción preventiva o correctiva. Se aplica al sistema de calidad.

**Estaciones**, concesionario único en una misma ciudad.

**Sucursal**, serie de concesionarios en una misma ciudad.

**Red**, todas las estaciones, sucursales y/o centros operativos de Redpack que proporcionan el servicio de mensajería y paquetería.

**No conformidad**, incumplimiento de un requisito especificado.

**Sistema de calidad**, estructura organizacional de una empresa que comprende responsabilidades, relaciones, recursos, autoridades, objetivos, etc.

**Plan de acciones correctivas**, metodología enfocada a corregir no conformidades.

**Plan de acciones preventivas**, metodología enfocada a prevenir no conformidades.

#### **4.0 DOCUMENTOS ANEXOS Y/O APLICABLES.**

**ANEXO A:** Listado de verificación.

**ANEXO B:** Formato reporte de resultados de la auditoría

**ANEXO C:** Formato plan de acciones correctivas.

**ANEXO D:** Formato plan de acciones preventivas.

**ANEXO E:** Formato contrato Redpack concesionario.

**DOCUMENTO APLICABLE UNO:** Contrato Redpack / Concesionario.

**DOCUMENTO APLICABLE DOS:** Manual de operaciones Redpack.

**DOCUMENTO APLICABLE TRES:** Manual de imagen corporativa.

**DOCUMENTO APLICABLE CUATRO:** Directorio de Representantes.

- 5.2.4 Procederá en el cumplimiento de sus labores de forma normal y diaria.
- 5.2.5 Responderá satisfactoriamente las preguntas realizadas durante la entrevista con el auditor.
- 5.2.6 Emitirá oportunamente el plan de acciones correctivas.
- 5.2.7 Cumplir los compromisos al 100% dentro de los tiempos convenidos en el plan de acciones correctivas elaborado.
- 5.2.8 Seguir los lineamientos y políticas que se estipulan en el manual de operaciones y en el manual de imagen corporativa de REDPACK.

## **6.0 PROCEDIMIENTO.**

### **6.1 EL COORDINADOR DE AUDITORÍA.**

#### 6.1.1 Recopilación de información.

Si es la primer auditoría, continuar en el punto 6.1.2.

Si no es la primer auditoría, ir al punto 6.1.7.

6.1.2 Se introduce a la auditoría explicando objetivo, alcance, etapas y proceso a seguir.

6.1.3 Entrevistar al Gerente General y/o responsable de la estación.

6.1.4 Llenado del formato hoja de verificación y toma de fotografías.

Si cumple con los estándares, continuar al punto 6.1.5.

Si no cumple, ir al punto 6.1.10.

6.1.5 Emitir reporte de auditoría.

6.1.6 Promover al concesionario a lista de concurso de incentivos.

6.1.7 Conciliar resultados auditoría vs plan de acciones correctivas.

6.1.8 Auditoría en función del plan de acciones correctivas.

## **7.0 DIAGRAMA DE FLUJO.**

Siguiente hoja

## **8.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.**

- 8.1 Dirección General.
- 8.2 Contraloría.
- 8.3 Gerencia Servicio a Clientes.
- 8.4 Gerencia de Operaciones.
- 8.5 Gerencia Administrativa.
- 8.6 Gerencia de Ventas y Mercadotecnia.
- 8.7 Gerencia Operaciones Internacionales.
- 8.8 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Tijuana.
- 8.9 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Monterrey.
- 8.10 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Guadalajara.
- 8.11 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Mérida.
- 8.12 Coordinación de Operaciones Centro de Entregas Metropolitanas.



## **2.2 PROCEDIMIENTO PARA EMITIR ACTA ADMINISTRATIVA.**

### **1.0 OBJETIVO.**

Notificar al concesionario para que corrija las no conformidades que afectan la operación y la calidad de la RED de acuerdo a los lineamientos establecidos en el contrato basados en el manual de operaciones, imagen corporativa y manual de paquetería.

### **2.0 ALCANCE.**

Este procedimiento es aplicable a toda la red.

### **3.0 DEFINICIONES.**

**3.1 Acta administrativa,** instrumento preventivo cuyo fin es el de notificar al concesionario sobre la desviación o incumplimiento de lo estipulado en el contrato y/o manuales.

**3.2 Operación,** ejecución de una cosa. Realizar una actividad que implica un resultado.

**3.3 Proceso,** desarrollo de las fases sucesivas de un fenómeno. Conjunto de actividades u operaciones a que se someten las situaciones específicas para conseguir determinado fin.

**3.4 Sistema,** desarrollo de fases sucesivas de un proceso. Conjunto de procesos a que se someten las situaciones específicas para obtener un determinado fin.

**3.5 Auditoría de calidad,** evaluación independiente que tiene por objeto determinar si las actividades relacionadas a la calidad y sus resultados cumplen con las disposiciones establecidas.

**3.6 Auditoría al proceso,** análisis operativo utilizado para monitorear que se estén cumpliendo con los requisitos de calidad. No es una supervisión de calidad ni mucho menos una inspección de la misma.

**3.7 Auditoría al sistema,** análisis sistemático utilizado para evaluar el plan de calidad y su necesidad de mejoramiento o de acción preventiva o correctiva. Se aplica al sistema de calidad.

**3.8 Estaciones,** concesionario único en una misma ciudad.

**3.9 Sucursal,** serie de concesionarios en una misma ciudad.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITAR A REDPACK EN EL ÁREA OPERATIVA DE  
MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA NACIONAL.**

---

5.1.7 Emitirá el aviso de participación al concurso "mejor concesionario" si este llegó a la puntuación señalada.

5.1.8 Si lo cree necesario se le canalizará al concesionario capacitación operativa y de calidad.

5.1.9 Negociará hasta donde sea posible la no-emisión de las actas administrativas.

**5.2 EL GERENTE GENERAL, DUEÑO Y/O RESPONSABLE DE LA ESTACIÓN O SUCURSAL.**

5.2.1 Facilitará todos los recursos necesarios para llevar a cabo a la perfección la auditoría al proceso.

5.2.2 Implementará las acciones correctivas necesarias para cumplir el plan de acciones correctivas.

5.2.3 Mantendrá una actitud de apertura ante cada una de las oportunidades de mejora que le sean señalados en el proceso citado.

5.2.4 Procederá en el cumplimiento de sus labores como de forma normal y diaria.

5.2.5 Responderá satisfactoriamente las preguntas realizadas durante la entrevista con el auditor.

5.2.6 Emisión oportuna del plan de acciones correctivas.

5.2.7 Cumplimiento de los compromisos al 100% dentro del tiempo convenido en el plan de acciones correctivas.

5.2.8 Seguir los lineamientos y políticas que se estipulan en el manual de operaciones y en el manual de imagen corporativa.

**6.0 PROCEDIMIENTO.**

**6.1 EL COORDINADOR DE AUDITORÍA.**

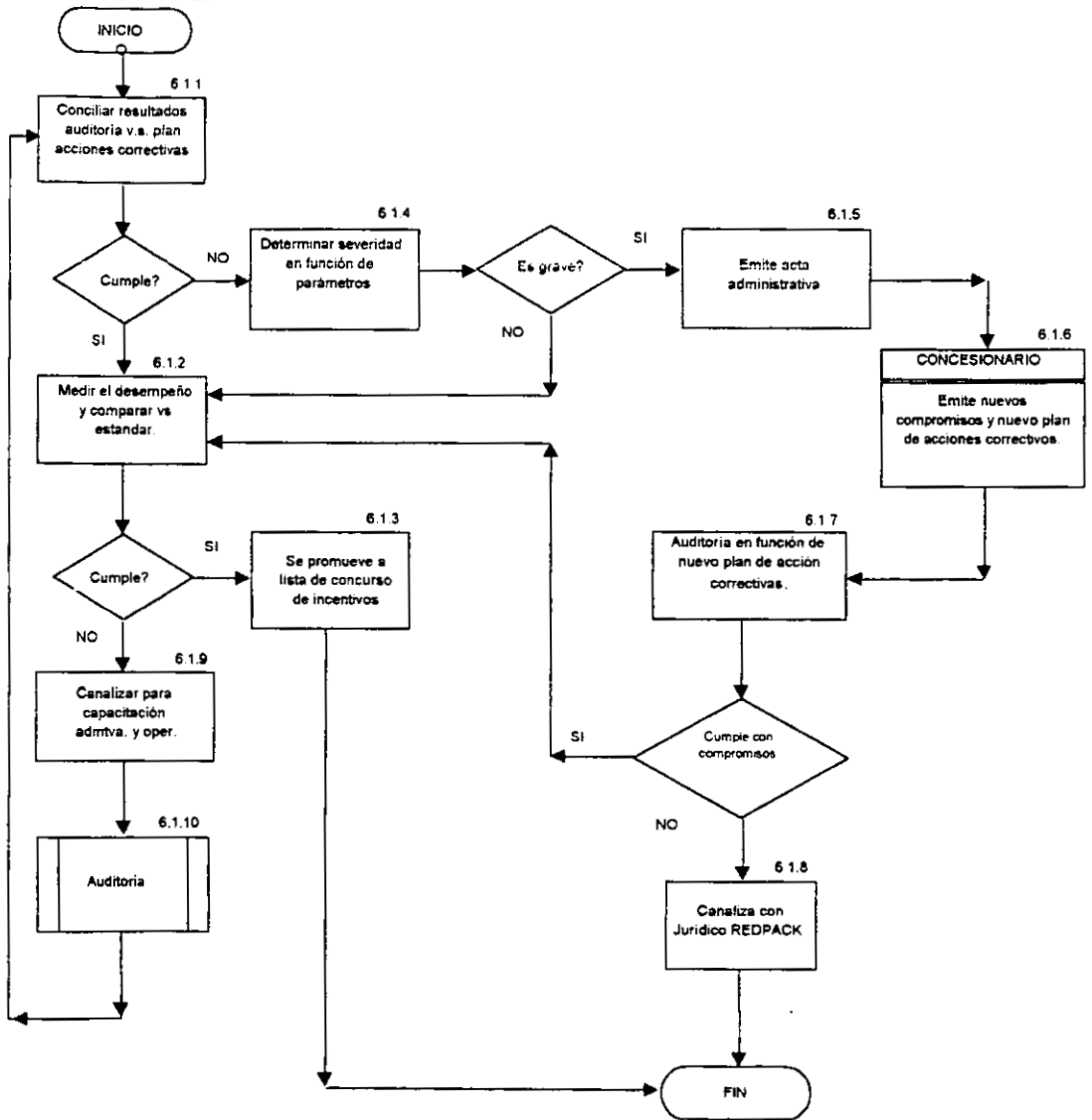
6.1.1 Conciliar los resultados de la auditoría con el plan de acciones correctivas.

Si cumple, continuar al punto 6.1.2.

Si no cumple, ir al punto 6.1.4.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITAR A REDPACK EN EL ÁREA OPERATIVA DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA NACIONAL.**

**7.0 DIAGRAMA DE FLUJO.**



**REDPACK®**

Mensajería y Paquetería

## **CAPÍTULO III**

**PROCEDIMIENTOS PARA AUDITAR  
EL DEPÓSITO Y RESCATE DE  
MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA.**

- 3.7 Auditoría al sistema, análisis sistemático utilizado para evaluar el plan de calidad y su necesidad de mejoramiento o de acción preventiva o correctiva. Se aplica al sistema de calidad.
- 3.8 Estaciones, concesionario único en una misma ciudad.
- 3.9 Sucursal, serie de concesionarios en una misma ciudad.
- 3.10 Red, todas las estaciones, sucursales y/o centros operativos de Redpack que proporcionan el servicio de mensajería y paquetería.
- 3.11 No conformidad, incumplimiento de un requisito especificado.

#### **4.0 DOCUMENTOS ANEXOS Y/O APLICABLES.**

- 4.1 ANEXO A: Listado de verificación.
- 4.2 DOCUMENTO APLICABLE UNO: Reporte de resultados de la auditoría.
- 4.4 DOCUMENTO APLICABLE DOS: Acciones preventivas.
- 4.5 DOCUMENTO APLICABLE TRES: Acciones correctivas.
- 4.6 DOCUMENTO APLICABLE CUATRO: Formato contrato REDPACK.
- 4.7 DOCUMENTO APLICABLE CINCO: Contrato Redpack / Concesionario.
- 4.8 DOCUMENTO APLICABLE SEIS: Manual de operaciones Redpack.
- 4.10 DOCUMENTO APLICABLE SIETE: Manual de envíos con problema.
- 4.11 DOCUMENTO APLICABLE OCHO: Manual de paquetería.
- 4.12 DOCUMENTO APLICABLE NUEVE: Manual de imagen corporativa.
- 4.13 DOCUMENTO APLICABLE DIEZ: Directorio de representantes.

#### **5.0 RESPONSABILIDADES.**

##### **5.1 EL COORDINADOR DE AUDITORÍA.**

- 5.1.1 Será el responsable de la revisión del presente procedimiento.

## **6.2 SUPERVISOR DE REEXPEDICIÓN.**

- 6.2.1 Verificar en manifiesto maestro contra envío recibido.
- 6.2.2 Cotejar peso y/o peso volumétrico.
- 6.2.3 Anotar en manifiesto maestro las lecturas y observaciones.
- 6.2.4 Verificar empaque y embalaje.
  - Si no es el adecuado continuar en 6.2.5.
  - Si es el adecuado continuar en 6.2.6.
- 6.2.5 Realizar embalaje adecuado.
- 6.2.6 Reexpedir.

## **7.0 DIAGRAMA DE FLUJO.**

Siguiente hoja

## **8.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.**

- 8.1 Dirección General.
- 8.2 Contraloría.
- 8.3 Gerencia Servicio a Clientes.
- 8.4 Gerencia de Operaciones.
- 8.5 Gerencia Administrativa.
- 8.6 Gerencia de Ventas y Mercadotecnia.
- 8.7 Gerencia Operaciones Internacionales.
- 8.8 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Tijuana.
- 8.9 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Monterrey.
- 8.10 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Guadalajara.
- 8.11 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Mérida.
- 8.12 Coordinación de Operaciones Centro de Entregas Metropolitanas.

### **3.1.2 RUTAS TERRESTRES**

#### **1.0 OBJETIVO.**

Detectar y corregir las no conformidades en la recepción de materiales en el proceso de mensajería y paquetería, para supervisar que se acaten cada uno de los lineamientos establecidos en el manual de operaciones, manual de paquetería, procedimiento para el manejo de las entregas sabatinas y manual de envíos con problema.

#### **2.0 ALCANCE.**

Este procedimiento es aplicable a toda la red terrestre.

#### **3.0 DEFINICIONES.**

3.1 Auditoría, evaluación y/o balance independiente que tiene por objeto reflejar la situación administrativa, financiera, de proceso, etc.; de una organización en un momento dado.

3.2 Operación, ejecución de una cosa. Realizar una actividad que implica un resultado.

3.3 Proceso, desarrollo de las fases sucesivas de un fenómeno. Conjunto de actividades u operaciones a que se someten las situaciones específicas para conseguir determinado fin.

3.4 No conformidad, incumplimiento de un requisito especificado.

3.5 Sistema, desarrollo de fases sucesivas de un proceso. Conjunto de procesos a que se someten las situaciones específicas para obtener un determinado fin.

3.6 Auditoría de calidad, evaluación independiente que tiene por objeto determinar si las actividades relacionadas a la calidad y sus resultados cumplen con las disposiciones establecidas.

3.7 Auditoría al proceso, análisis operativo utilizado para monitorear que se estén cumpliendo con los requisitos de calidad. No es una supervisión de calidad ni mucho menos una inspección de la misma.

5.1.2 Difundirá el presente procedimiento en toda la red, para efecto de asegurar se conozcan todos y cada uno de los lineamientos en el proceso de aplicación de la auditoría.

5.1.3 Deberá asegurar la confidencialidad de la información obtenida durante la auditoría.

5.1.4 Emitirá oportunamente el reporte de resultados derivados de la auditoría al proceso.

5.1.5 Deberá monitorear en todo momento el desempeño del plan de acciones correctivas por parte del responsable, para efectos de asesorarlo o disipar cualquier tipo de duda.

## **5.2 EL COORDINADOR, SUPERVISOR Y/O RESPONSABLE DE RUTAS TERRESTRES.**

5.2.1 Facilitará todos los recursos necesarios para llevar a cabo a la perfección la auditoría al proceso.

5.2.2 Mantendrá una actitud de apertura ante cada una de las oportunidades de mejora que le sean señalados en el proceso citado.

5.2.3 Cumplirá cabalmente lo estipulado por el documento horarios establecidos de rutas terrestres, manual de operaciones, manual de envíos con problema y manual de paquetería.

5.2.4 Emitirá oportunamente acciones correctivas necesarias para cumplir el plan de acciones correctivas.

5.2.5 Emisión oportuna del plan de acciones correctivas.

5.2.6 Cumplirá los compromisos al 100% dentro de los tiempos convenidos en el plan de acciones correctivas elaborado.

## **6.0 PROCEDIMIENTO.**

### **6.1 EL COORDINADOR, SUPERVISOR Y/O RESPONSABLE DEL C.O. Y/O CENTRO DE INTERCAMBIO.**

6.1.1 Preparación de envíos y manifiestos, conforme al manual de operaciones y manual de paquetería.



## **7.0 DIAGRAMA DE FLUJO.**

Siguiente hoja.

## **8.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.**

- 8.1 Dirección General.
- 8.2 Contraloría.
- 8.3 Gerencia Servicio a Clientes.
- 8.4 Gerencia de Operaciones Nacionales.
- 8.5 Gerencia Administrativa.
- 8.6 Gerencia de Ventas y Mercadotecnia.
- 8.7 Gerencia Operaciones Internacionales.
- 8.8 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Tijuana.
- 8.9 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Monterrey.
- 8.10 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Guadalajara.
- 8.11 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Mérida.
- 8.12 Coordinación de Operaciones Centro de Entregas Metropolitanas.

### **3.1.3 RECIBO AÉREO EN LÍNEAS COMERCIALES Y/O RUTA AÉREA REDPACK.**

#### **1.0 OBJETIVO.**

Detectar y corregir las no conformidades en la entrega de envíos en el proceso de mensajería y paquetería por la vía aérea, para supervisar que se acaten cada uno de los lineamientos establecidos en el manual de operaciones, guía de referencia para los envíos con problema y manual de paquetería.

#### **2.0 ALCANCE.**

Este procedimiento es aplicable a toda la red (sucursales, estaciones y centros operativos) que realicen operaciones aéreas.

#### **3.0 DEFINICIONES.**

3.1 Auditoría, evaluación y/o balance independiente que tiene por objeto reflejar la situación administrativa, financiera, de proceso, etc.; de una organización en un momento dado.

3.2 Operación, ejecución de una cosa. Realizar una actividad que implica un resultado.

3.3 Proceso, desarrollo de las fases sucesivas de un fenómeno. Conjunto de actividades u operaciones a que se someten las situaciones específicas para conseguir determinado fin.

3.4 No conformidad, incumplimiento de un requisito especificado.

3.5 Sistema, desarrollo de fases sucesivas de un proceso. Conjunto de procesos a que se someten las situaciones específicas para obtener un determinado fin.

3.6 Auditoría de calidad, evaluación independiente que tiene por objeto determinar si las actividades relacionadas a la calidad y sus resultados cumplen con las disposiciones establecidas.

3.7 Auditoría al proceso, análisis operativo utilizado para monitorear que se estén cumpliendo con los requisitos de calidad. No es una supervisión de calidad ni mucho menos una inspección de la misma.

- 4.6 DOCUMENTO APLICABLE CINCO: Horarios establecidos de rutas terrestres.
- 4.7 DOCUMENTO APLICABLE SIES: Manual de operaciones Redpack.
- 4.8 DOCUMENTO APLICABLE SIETE: Manual de envíos con problema.
- 4.9 DOCUMENTO APLICABLE OCHO: Manual de paquetería.
- 4.10 DOCUMENTO APLICABLE NUEVE: Manual de imagen corporativa.
- 4.11 DOCUMENTO APLICABLE DIEZ: Directorio de representantes.
- 4.12 DOCUMENTO APLICABLE ONCE: Procedimiento para el manejo de entregas sabatinas.
- 4.13 DOCUMENTO APLICABLE DOCE: Guía de referencia para la devolución de envíos.

## **5.0 RESPONSABILIDADES.**

### **5.1 EL COORDINADOR DE AUDITORÍA.**

- 5.1.1 Será el responsable de la revisión del presente procedimiento.
- 5.1.2 Difundirá el presente procedimiento en toda la red, para efecto de asegurar se conozcan todos y cada uno de los lineamientos en el proceso de aplicación de la auditoría.
- 5.1.3 Deberá asegurar la confidencialidad de la información obtenida durante la auditoría.
- 5.1.4 Emitirá oportunamente el reporte de resultados derivados de la auditoría al proceso.
- 5.1.5 Deberá monitorear en todo momento el desempeño del plan de acciones correctivas por parte del responsable, para efectos de asesorarlo o disipar cualquier tipo de duda.

### **5.2 EL GERENTE, COORDINADOR, SUPERVISOR Y/O RESPONSABLE DE ESTACIÓN, SUCURSAL Y/O C.O.**

- 5.2.1 Facilitará todos los recursos necesarios para llevar a cabo a la perfección la auditoría al proceso.

6.3.7 Reporta y llena formato de material dañado y/o con problemas.

6.3.8 Se turna a servicio a clientes en espera de respuesta y dar seguimiento como lo indica el manual de operaciones y/o la guía de referencia de envíos con problemas.

6.3.9 Clasificar por destino.

6.3.10 Conformar valija maestra y realizar manifiesto maestro.

6.3.11 Entregar en aeropuerto y documentar (Nota: no aplica para ruta aérea REDPACK).

6.3.12 Alertar a destino con: # de valijas. # de cajas, kilos, vuelo, línea aérea(no aplica ruta aérea Redpack).

## **7.0 DIAGRAMA DE FLUJO.**

Siguiente hoja.

## **8.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.**

8.1 Dirección General.

8.2 Contraloría.

8.3 Gerencia Servicio a Clientes.

8.4 Gerencia de Operaciones.

8.5 Gerencia Administrativa.

8.6 Gerencia de Ventas y Mercadotecnia.

8.7 Gerencia Operaciones Internacionales.

8.8 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Tijuana.

8.9 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Monterrey.

8.10 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Guadalajara.

8.11 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Mérida.

8.12 Coordinación de Operaciones Centro de Entregas Metropolitanas.

## **3.2 PROCEDIMIENTOS PARA AUDITAR EL RESCATE DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA**

### **3.2.1 SUCURSALES Y/O ESTACIONES EN CENTRO OPERATIVO**

#### **1.0 OBJETIVO.**

Detectar y corregir las no conformidades en la recepción de envíos en el proceso de mensajería y paquetería, a estaciones, sucursales y/o centro de entregas metropolitanas, para supervisar que se acaten cada uno de los lineamientos establecidos en el manual de operaciones, manual de envíos con problema y manual de paquetería.

#### **2.0 ALCANCE.**

Este procedimiento es aplicable a todas las sucursales, estaciones y centro de entregas metropolitanas, que rescatan envíos en Centro Operativo.

#### **3.0 DEFINICIONES.**

3.1 Auditoría, evaluación y/o balance independiente que tiene por objeto reflejar la situación administrativa, financiera, de proceso, etc.; de una organización en un momento dado.

3.2 Operación, ejecución de una cosa. Realizar una actividad que implica un resultado.

3.3 Proceso, desarrollo de las fases sucesivas de un fenómeno. Conjunto de actividades u operaciones a que se someten las situaciones específicas para conseguir determinado fin.

3.4 Sistema, desarrollo de fases sucesivas de un proceso. Conjunto de procesos a que se someten las situaciones específicas para obtener un determinado fin.

3.5 Auditoría de calidad, evaluación independiente que tiene por objeto determinar si las actividades relacionadas a la calidad y sus resultados cumplen con las disposiciones establecidas.

3.6 Auditoría al proceso, análisis operativo utilizado para monitorear que se estén cumpliendo con los requisitos de calidad. No es una supervisión de calidad ni mucho menos una inspección de la misma.

## **5.0 RESPONSABILIDADES.**

### **5.1 EL COORDINADOR DE AUDITORÍA.**

- 5.1.1 Será el responsable de la revisión del presente procedimiento.
- 5.1.2 Difundirá el presente procedimiento en toda la red, para efecto de asegurar se conozcan todos y cada uno de los lineamientos en el proceso de aplicación de la auditoría.
- 5.1.3 Deberá asegurar la confidencialidad de la información obtenida durante la auditoría.
- 5.1.4 Emitirá oportunamente el reporte de resultados derivados de la auditoría al proceso.
- 5.1.5 Deberá monitorear en todo momento el desempeño del plan de acciones correctivas por parte del concesionario, para efectos de asesorarlo o disipar cualquier tipo de duda.
- 5.1.6 Si lo cree necesario se canalizará al concesionario a capacitación operativa y de calidad por parte del centro operativo correspondiente.

### **5.2 EL GERENTE GENERAL, DUEÑO Y/O RESPONSABLE DEL C.O.**

- 5.2.1 Facilitará todos los recursos necesarios para llevar a cabo a la perfección la auditoría al proceso.
- 5.2.2 Mantendrá una actitud de apertura ante cada una de las oportunidades de mejora que le sean señalados en el proceso citado.
- 5.2.3 Cumplirá cabalmente lo estipulado por el manual de operaciones, manual de envíos con problema y manual de paquetería.
- 5.2.4 Implementará acciones correctivas necesarias para cumplir el plan de acciones correctivas.
- 5.2.5 Emisión oportuna del plan de acciones correctivas.
- 5.2.6 Cumplimiento de los compromisos al 100% dentro del tiempo convenido en el plan de acciones correctivas.

### **5.3 EL CHOFER Y/O MENSAJERO QUE RESCATA DEL CENTRO OPERATIVO**

- 5.3.1 Arribará oportunamente al centro operativo.

## **7.0 DIAGRAMA DE FLUJO.**

Siguiente hoja.

## **8.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.**

- 8.1 Dirección General.
- 8.2 Contraloría.
- 8.3 Gerencia Servicio a Clientes.
- 8.4 Gerencia de Operaciones Nacionales.
- 8.5 Gerencia Administrativa.
- 8.6 Gerencia de Ventas y Mercadotecnia.
- 8.7 Gerencia Operaciones Internacionales.
- 8.8 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Tijuana.
- 8.9 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Monterrey.
- 8.10 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Guadalajara.
- 8.11 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Mérida.
- 8.12 Coordinación de Operaciones Centro de Entregas Metropolitanas.

## **3.2.2 RUTAS TERRESTRES**

### **1.0 OBJETIVO.**

Detectar y corregir las no conformidades en la entrega de envíos en el proceso de mensajería y paquetería a las rutas terrestres, para supervisar que se acaten cada uno de los lineamientos establecidos en el manual de operaciones, manual de paquetería, procedimiento para el manejo de las entregas sabatinas, guía de referencia para los envíos con problema y horarios establecidos de las rutas terrestres.

### **2.0 ALCANCE.**

Este procedimiento es aplicable a toda la red terrestre.

### **3.0 DEFINICIONES.**

3.1 Auditoría, evaluación y/o balance independiente que tiene por objeto reflejar la situación administrativa, financiera, de proceso, etc.; de una organización en un momento dado.

3.2 Operación, ejecución de una cosa. Realizar una actividad que implica un resultado.

3.3 Proceso, desarrollo de las fases sucesivas de un fenómeno. Conjunto de actividades u operaciones a que se someten las situaciones específicas para conseguir determinado fin.

3.4 No conformidad, incumplimiento de un requisito especificado.

3.5 Sistema, desarrollo de fases sucesivas de un proceso. Conjunto de procesos a que se someten las situaciones específicas para obtener un determinado fin.

3.6 Auditoría de calidad, evaluación independiente que tiene por objeto determinar si las actividades relacionadas a la calidad y sus resultados cumplen con las disposiciones establecidas.

3.7 Auditoría al proceso, análisis operativo utilizado para monitorear que se estén cumpliendo con los requisitos de calidad. No es una supervisión de calidad ni mucho menos una inspección de la misma.



4.12 DOCUMENTO APLICABLE ONCE: Procedimiento para el manejo de entregas sabatinas.

4.13 DOCUMENTO APLICABLE DOCE: Guía de referencia para la devolución de envíos.

## **5.0 RESPONSABILIDADES.**

### **5.1 EL COORDINADOR DE AUDITORÍA.**

5.1.1 Será el responsable de la revisión del presente procedimiento.

5.1.2 Difundirá el presente procedimiento en toda la red, para efecto de asegurar se conozcan todos y cada uno de los lineamientos en el proceso de aplicación de la auditoría.

5.1.3 Deberá asegurar la confidencialidad de la información obtenida durante la auditoría.

5.1.4 Emitirá oportunamente el reporte de resultados derivados de la auditoría al proceso.

5.1.5 Deberá monitorear en todo momento el desempeño del plan de acciones correctivas por parte del responsable, para efectos de asesorarlo o disipar cualquier tipo de duda.

### **5.2 EL COORDINADOR, SUPERVISOR Y/O RESPONSABLE DE RUTAS TERRESTRES.**

5.2.1 Facilitará todos los recursos necesarios para llevar a cabo a la perfección la auditoría al proceso.

5.2.2 Mantendrá una actitud de apertura ante cada una de las oportunidades de mejora que le sean señalados en el proceso citado.

5.2.3 Cumplirá cabalmente lo estipulado por el documento horarios establecidos de rutas terrestres, manual de operaciones, manual de envíos con problema y manual de paquetería.

5.2.4 Emitirá oportunamente acciones correctivas necesarias para cumplir el plan de acciones correctivas.

5.2.5 Emisión oportuna del plan de acciones correctivas.

Si no es el adecuado continuar en 6.3.5.

Si es el adecuado continuar en 6.3.6.

6.3.5 Rechazar envío y regresar al punto 6.3.3.

6.2.6 Cargar vehículo estratégicamente con forme al recorrido de la ruta terrestre.

6.2.7 Firmar de recibido y de conformidad.

## **7.0 DIAGRAMA DE FLUJO.**

Siguiente hoja

## **8.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.**

8.1 Dirección General.

8.2 Contraloría.

8.3 Gerencia Servicio a Clientes.

8.4 Gerencia de Operaciones Nacionales.

8.5 Gerencia Administrativa.

8.6 Gerencia de Ventas y Mercadotecnia.

8.7 Gerencia Operaciones Internacionales.

8.8 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Tijuana.

8.9 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Monterrey.

8.10 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Guadalajara.

8.11 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Mérida.

8.12 Coordinación de Operaciones Centro de Entregas Metropolitanas.

### **3.2.3 LÍNEA AÉREA COMERCIAL Y/O RUTA AÉREA REDPACK.**

#### **1.0 OBJETIVO.**

Detectar y corregir las no conformidades en la recepción de materiales en el proceso de mensajería y paquetería, para supervisar que se cumpla el procedimiento de rescate aéreo tanto en líneas aéreas comerciales como en las rutas aéreas de REDPACK.

#### **2.0 ALCANCE.**

Este procedimiento es aplicable a todas las sucursales, estaciones y centros operativos que realicen operaciones aéreas de rescate de envíos.

#### **3.0 DEFINICIONES.**

3.1 Auditoría, evaluación y/o balance independiente que tiene por objeto reflejar la situación administrativa, financiera, de proceso, etc.; de una organización en un momento dado.

3.2 Operación, ejecución de una cosa. Realizar una actividad que implica un resultado.

3.3 Proceso, desarrollo de las fases sucesivas de un fenómeno. Conjunto de actividades u operaciones a que se someten las situaciones específicas para conseguir determinado fin.

3.5 No conformidad, incumplimiento de un requisito especificado.

3.6 Sistema, desarrollo de fases sucesivas de un proceso. Conjunto de procesos a que se someten las situaciones específicas para obtener un determinado fin.

3.7 Auditoría de calidad, evaluación independiente que tiene por objeto determinar si las actividades relacionadas a la calidad y sus resultados cumplen con las disposiciones establecidas.

3.8 Auditoría al proceso, análisis operativo utilizado para monitorear que se estén cumpliendo con los requisitos de calidad. No es una supervisión de calidad ni mucho menos una inspección de la misma.

- 4.11 DOCUMENTO APLICABLE DIEZ: Directorio de representantes.
- 4.12 DOCUMENTO APLICABLE ONCE: Procedimiento para el manejo de entregas sabatinas.
- 4.13 DOCUMENTO APLICABLE DOCE: Guía de referencia para la devolución de envíos.

## **5.0 RESPONSABILIDADES.**

### **5.1 EL COORDINADOR DE AUDITORÍA.**

- 5.1.1 Será el responsable de la revisión del presente procedimiento.
- 5.1.2 Difundirá el presente procedimiento en toda la red, para efecto de asegurar se conozcan todos y cada uno de los lineamientos en el proceso de aplicación de la auditoría.
- 5.1.3 Deberá asegurar la confidencialidad de la información obtenida durante la auditoría.
- 5.1.4 Emitirá oportunamente el reporte de resultados derivados de la auditoría al proceso.
- 5.1.5 Deberá monitorear en todo momento el desempeño del plan de acciones correctivas por parte del responsable, para efectos de asesorarlo o disipar cualquier tipo de duda.

### **5.2 EL COORDINADOR, SUPERVISOR Y/O RESPONSABLE DE EMBARQUES AÉREOS.**

- 5.2.1 Facilitará todos los recursos necesarios para llevar a cabo a la perfección la auditoría al proceso.
- 5.2.2 Mantendrá una actitud de apertura ante cada una de las oportunidades de mejora que le sean señalados en el proceso citado.
- 5.2.3 Cumplirá cabalmente lo estipulado por el procedimiento establecido, manual de operaciones, manual de envíos con problema y manual de paquetería.
- 5.2.4 Emitirá oportunamente acciones correctivas necesarias para cumplir el plan de acciones correctivas.
- 5.2.5 Emisión oportuna del plan de acciones correctivas.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITAR A REDPACK EN EL ÁREA OPERATIVA DE  
MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA NACIONAL.**

6.3.2 Realiza reporte de discrepancias y levanta rastreo.

6.3.3 Espera respuesta de estación por parte de estación, sucursal y/o centro operativo origen.

6.3.4 Reexpide y/o turna a ruta para entrega.

**7.0 DIAGRAMA DE FLUJO.**

Siguiente hoja

**8.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.**

8.1 Dirección General.

8.2 Contraloría.

8.3 Gerencia Servicio a Clientes.

8.4 Gerencia de Operaciones.

8.5 Gerencia Administrativa.

8.6 Gerencia de Ventas y Mercadotecnia.

8.7 Gerencia Operaciones Internacionales.

8.8 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Tijuana.

8.9 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Monterrey.

8.10 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Guadalajara.

8.11 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Mérida.

8.12 Coordinación de Operaciones Centro de Entregas Metropolitanas.

***REDPACK***®

Mensajería y Paquetería

## **CAPÍTULO IV**

**PROCEDIMIENTOS PARA AUDITAR LA  
CONFORMACIÓN**

- 3.13 Candado**, cincho de plástico que contiene un número de serie para el cierre de valija maestra.
- 3.14 Auditoría**, evaluación y/o balance independiente que tiene por objeto reflejar la situación administrativa, Financiera, de procesos etc; de una organización en un momento dado.
- 3.15 Operación**, ejecución de una cosa. Realizar una actividad que implica un resultado.
- 3.16 Proceso**, desarrollo de las fases sucesivas de un fenómeno. Conjunto de actividades u operaciones a que se someten las situaciones específicas para conseguir determinado fin.
- 3.17 Sistema**, desarrollo de fases sucesivas de un proceso. Conjunto de procesos a que se someten las situaciones específicas para obtener un determinado fin.
- 3.18 Auditoría de calidad**, evaluación independiente que tiene por objeto determinar si las actividades relacionadas a la calidad y sus resultados cumplen con las disposiciones establecidas.
- 3.19 Auditoría al proceso**, análisis operativo utilizado para monitorear que se estén cumpliendo con los requisitos de calidad. No es una supervisión de calidad ni mucho menos una inspección de la misma.
- 3.20 No conformidad**, incumplimiento de un requisito especificado.
- 3.21 Auditoría al sistema**, análisis sistemático utilizado para evaluar el plan de calidad y su necesidad de mejoramiento o de acción preventiva o correctiva. Se aplica al sistema de calidad.
- 3.22 Estaciones**, concesionario único en una misma ciudad.
- 3.23 Red**, todas las estaciones, sucursales y/o centros operativos de Redpack que proporcionan el servicio de mensajería y paquetería.
- 3.24 Sucursal**, serie de concesionarios en una misma ciudad
- 3.25 Ruta aérea REDPACK**, destinos aéreos dispuestos con cargueros aéreos contratados por REDPACK: MEX-MID, MEX-MTY, MEX-CUU, CUU-CJS Y MEX-LMM.
- 3.26 Línea aérea comercial**, ofrece servicio de transportación de mensajería, paquetería y carga.
- 3.27 Alerta de vuelo**, documento en el que se registra el peso, No. de piezas y destino de la mensajería enviada.

### **5.3 EL COORDINADOR, SUPERVISOR Y/O RESPONSABLE DE EMBARQUES AÉREOS.**

5.3.1 Facilitará todos los recursos necesarios para llevar a cabo a la perfección la auditoría al proceso.

5.3.2 Mantendrá una actitud de apertura ante cada una de las oportunidades de mejora que le sean señalados en el proceso citado.

5.3.3 Cumplirá cabalmente lo estipulado por el procedimiento establecido, manual de operaciones, manual de mensajería.

5.3.4 Emitirá oportunamente acciones correctivas necesarias para cumplir el plan de acciones correctivas.

5.3.5 Emisión oportuna del plan de acciones correctivas.

5.3.6 Cumplirá los compromisos al 100% dentro de los tiempos convenidos en el plan de acciones correctivas elaborado.

5.3.7 Deberá alertar a destino con No. de guía aérea, línea, No. de piezas y peso.

### **5.4 EL COORDINADOR DE AUDITORÍA.**

5.4.1 Será el responsable de la revisión del presente procedimiento

5.4.2 Difundirá el presente procedimiento en toda la red, para efecto de asegurar que se conozcan todos y cada uno de los lineamientos en el proceso de aplicación de la auditoría.

5.4.3 Deberá asegurar la confidencialidad de la información obtenida durante la auditoría.

5.4.4 Emitirá oportunamente el reporte de resultados derivados de la auditoría al proceso.

5.4.5 Deberá monitorear en todo momento el desempeño del plan de acciones correctivas por parte del responsable, para efectos de asesorarlo o disipar cualquier tipo de duda.

### **5.5 EL GERENTE, COORDINADOR SUPERVISOR Y/O RESPONSABLE DE ESTACIÓN, SUCURSAL Y/O C.O.**

5.5.1 Facilitará todos los recursos necesarios para llevar a cabo a la perfección la auditoría al proceso.

5.5.2 Mantendrá una apertura ante cada una de las oportunidades de mejora que le sean señalados en el proceso citado.

5.5.3 Emitirá oportunamente acciones correctivas necesarias para cumplir el plan acciones correctivas.



## **7.0 DIAGRAMA DE FLUJO.**

Siguiente hoja.

## **8.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.**

- 8.1 Dirección General.
- 8.2 Contraloría.
- 8.3 Gerencia Servicio a Clientes.
- 8.4 Gerencia de Operaciones.
- 8.5 Gerencia Administrativa.
- 8.6 Gerencia de Ventas y Mercadotecnia.
- 8.7 Gerencia Operaciones Internacionales.
- 8.8 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Tijuana.
- 8.9 Gerente de Operaciones Centro Operativo Monterrey.
- 8.10 Gerente de Operaciones Centro Operativo Guadalajara.
- 8.11 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Mérida.
- 8.12 Gerente de Operaciones Centro de Entregas Metropolitanas.

## **4.2 VALIJA MAESTRA PARA RUTA TERRESTRE.**

### **1.0 OBJETIVO.**

Detectar y corregir las no conformidades en la conformación de valijas maestras para rutas terrestres, para supervisar que se acaten cada uno de los lineamientos establecidos en el manual de operaciones, manual de paquetería, procedimiento para el manejo de las entregas sabatinas, guía de referencia para los envíos con problema y horarios establecidos de las rutas terrestres.

### **2.0 ALCANCE.**

Este procedimiento es aplicable a toda la red terrestre.

### **3.0 DEFINICIONES.**

**3.1 Auditoría**, evaluación y/o balance independiente que tiene por objeto reflejar la situación administrativa, financiera, de proceso, etc.; de una organización en un momento dado.

**3.2 Operación**, ejecución de una cosa. Realizar una actividad que implica un resultado.

**3.3 Proceso**, desarrollo de las fases sucesivas de un fenómeno. Conjunto de actividades u operaciones a que se someten las situaciones específicas para conseguir determinado fin.

**3.4 No conformidad**, incumplimiento de un requisito especificado.

**3.5 Sistema**, desarrollo de fases sucesivas de un proceso. Conjunto de procesos a que se someten las situaciones específicas para obtener un determinado fin.

**3.6 Auditoría de calidad**, evaluación independiente que tiene por objeto determinar si las actividades relacionadas a la calidad y sus resultados cumplen con las disposiciones establecidas.

**3.7 Auditoría al proceso**, análisis operativo utilizado para monitorear que se estén cumpliendo con los requisitos de calidad. No es una supervisión de calidad ni mucho menos una inspección de la misma.

**3.25 Mensajería**, mercancía compuesta de documentos contenidos en un sobre.

**3.26 Candado**, cincho de plástico que contiene un número de serie para el cierre de valija maestra.

#### **4.0 DOCUMENTOS ANEXOS Y/O APLICABLES.**

4.1 ANEXO A: Listado de verificación.

4.2 DOCUMENTO APLICABLE UNO: Reporte de resultados de la auditoría

4.3 DOCUMENTO APLICABLE DOS: Acciones preventivas.

4.4 DOCUMENTO APLICABLE TRES: Acciones correctivas.

4.5 DOCUMENTO APLICABLE CUATRO: Contrato Redpack / Concesionario.

4.6 DOCUMENTO APLICABLE CINCO: Horarios establecidos de rutas terrestres.

4.7 DOCUMENTO APLICABLE SEIS: Manual de operaciones Redpack.

4.8 DOCUMENTO APLICABLE SIETE: Manual de envíos con problema.

4.9 DOCUMENTO APLICABLE OCHO: Manual de paquetería.

4.10 DOCUMENTO APLICABLE NUEVE: Manual de imagen corporativa.

4.11 DOCUMENTO APLICABLE DIEZ: Directorio de representantes.

4.12 DOCUMENTO APLICABLE ONCE: Procedimiento para el manejo de entregas sabatinas.

4.13 DOCUMENTO APLICABLE DOCE: Guía de referencia para la devolución de envíos.

#### **5.0 RESPONSABILIDADES.**

##### **5.1 EL COORDINADOR DE AUDITORÍA.**

5.1.1 Será el responsable de la revisión del presente procedimiento.

5.1.2 Difundirá el presente procedimiento en toda la red, para efecto de asegurar se conozcan todos y cada uno de los lineamientos en el proceso de aplicación de la auditoría.

5.1.3 Deberá asegurar la confidencialidad de la información obtenida durante la auditoría.

5.1.4 Emitirá oportunamente el reporte de resultados derivados de la auditoría al proceso.

5.1.5 Deberá monitorear en todo momento el desempeño del plan de acciones correctivas por parte del responsable, para efectos de asesorarlo o disipar cualquier tipo de duda.

5.4.2 Deberá introducir la copia del manifiesto maestro al llenado de la valija maestra con una capacidad de 25 Kg máximo.

## **5.5 EL GERENTE, COORDINADOR SUPERVISOR Y/O RESPONSABLE DE ESTACIÓN, SUCURSAL Y/O C.O.**

5.5.1 Facilitará todos los recursos necesarios para llevar a cabo a la perfección la auditoría al proceso.

5.5.2 Mantendrá una apertura ante cada una de las oportunidades de mejora que le sean señalados en el proceso citado.

5.5.3 Emitirá oportunamente acciones correctivas necesarias para cumplir el plan acciones correctivas.

5.5.4 Emisión oportuna del plan de acciones correctivas.

5.5.5 Cumplirá los compromisos al 100% dentro de los tiempos convertidos en el plan de acciones correctivas elaborado.

## **6.0 PROCEDIMIENTO.**

### **6.1 AUDITOR**

6.1.1 Supervisa el cumplimiento en la conformación de valijas maestras ruta terrestre.

### **6.2 CENTRO OPERATIVO.**

6.2.1 Recibe envíos

### **6.3 EL ENVALIJADOR.**

6.3.1 Separar valijas suplementarias en los correspondientes contenedores por zonas para la conformación de valijas maestras.

6.3.2 Colocar valijas suplementarias a pie de valija por destino.

6.3.3 Proporciona datos (peso, No. de guía terrestre y destino al manifestador).

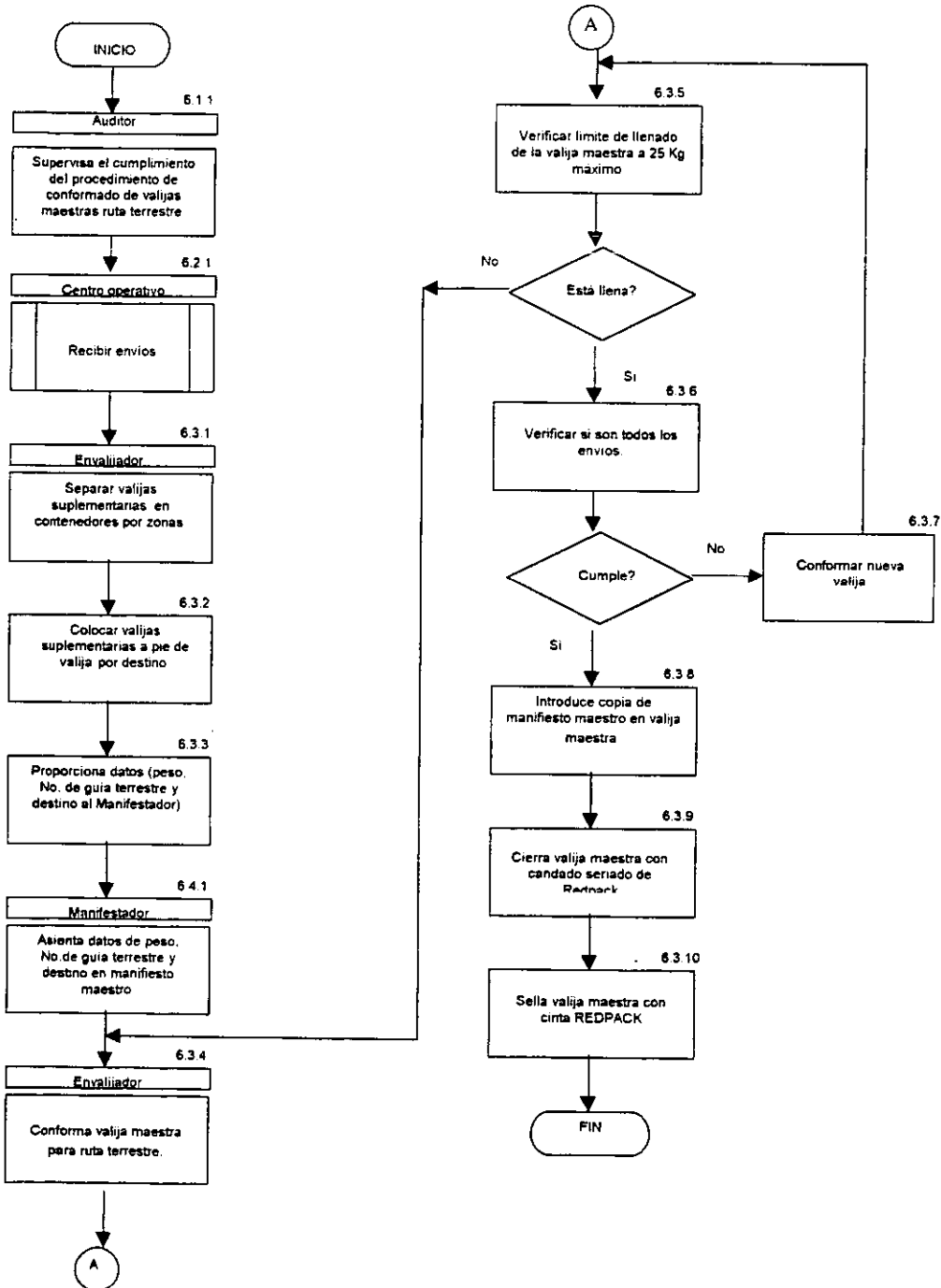
6.3.4 Conformar valija maestra.

6.3.5 Verificar límite de llenado en la valija maestra a 25 Kg máximo.

Si no cumple regresar al punto 6.3.4.

Si cumple ir al punto 6.3.6.

**7.0 DIAGRAMA DE FLUJO.**



- 3.9 Estaciones**, concesionario único en una misma ciudad.
- 3.10 Sucursal**, serie de concesionarios en una misma ciudad.
- 3.11 Red**, todas las estaciones, sucursales y/o centros operativos de Redpack que proporcionan el servicio de mensajería y paquetería.
- 3.12 Red terrestre**, es la conexión de estaciones, que tienen el fin de llevar a cabo el traslado de, materiales de una ciudad a otra en el menor tiempo posible.
- 3.13 Centro de intercambio**, es el lugar donde se concentran varias redes terrestres para reexpedir envíos a su destino correspondiente.
- 3.14 Sistema de calidad**, estructura organizacional de una empresa que comprende responsabilidades, relaciones, recursos, autoridades, objetivos, etc.
- 3.15 Valija**, agrupación de embarques, documentos o carga que normalmente se introducen en sacos o costales para su transportación.
- 3.16 Valija Suplementaria**, todos los embarques , documentos o carga provenientes de un mismo origen enviados a un mismo destino.
- 3.17 Valija maestra**, conjunto de valijas suplementarias provenientes de distinto origen enviadas a un mismo destino.
- 3.18 Destino**, lugar a donde van dirigidos los envíos.
- 3.19 Pie de valija**, acción de colocar la valija suplementaria en el piso enfrente del saco o costal.
- 3.20 Manifiesto maestro**, es un documento en el que se registra la mensajería enviada
- 3.21 Peso**, cantidad de masa contenida en un cuerpo.
- 3.22 No. de guía terrestre**, es un número de clasificación contenido en la factura de la mensajería enviada
- 3.23 Manifestador**, encargado del registro en manifiesto maestro de la mensajería enviada.
- 3.24 Envalijador**, encargado de proporcionar la información al manifestador e introducir la mensajería en el costal.
- 3.25 Mensajería**, mercancía compuesta de documentos contenidos en un sobre.

5.2.1 Facilitará todos los recursos necesarios para llevar a cabo a la perfección la auditoría al proceso.

5.2.2 Mantendrá una actitud de apertura ante cada una de las oportunidades de mejora que le sean señalados en el proceso citado.

5.2.3 Cumplirá cabalmente lo estipulado por el documento horarios establecidos de rutas terrestres, manual de operaciones, manual de envíos con problema y manual de paquetería.

5.2.4 Emitirá oportunamente acciones correctivas necesarias para cumplir el plan de acciones correctivas.

5.2.5 Emisión oportuna del plan de acciones correctivas.

5.2.6 Cumplirá los compromisos al 100% dentro de los tiempos convenidos en el plan de acciones correctivas elaborado.

### **5.3 ENVALIJADOR.**

5.3.1 Deberá separar las valijas suplementarias en los correspondientes contenedores por zonas para conformar las valijas maestras.

5.3.2 Deberá colocar las valijas suplementarias a pie de valija separando por destino.

5.3.3 Deberá conformar valijas maestras con las valijas suplementarias correspondientes.

5.3.4 Deberá colocar candado seriado para el cierre de la valija maestra.

5.3.5 Deberá proporcionar datos al manifestador de, peso, No. de guía y siglas destino para el llenado del manifiesto maestro de la mensajería enviada.

5.3.6 Deberá sellar valija maestra con cinta de REDPACK.

### **5.4 MANIFESTADOR**

5.4.1 Deberá asentar los datos de peso, No. de guía y siglas destino en manifiesto maestro proporcionados.

5.4.2 Deberá introducir la copia del manifiesto maestro al llenado de la valija maestra con una capacidad de 25 Kg máximo.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITAR A REDPACK EN EL ÁREA OPERATIVA DE  
MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA NACIONAL.**

---

6.3.8 Colocar copia de manifiesto maestro dentro de la valija maestra.

6.3.9 Cerrar la valija maestra con candado seriado de Redpack.

6.3.10 Sellar con cinta Redpack la valija maestra.

**6.4 EL MANIFESTADOR.**

6.4.1 Asienta datos de peso, No. de guía terrestre y destino en manifiesto maestro.

**7.0 DIAGRAMA DE FLUJO.**

Siguiente hoja.

**8.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.**

8.1 Dirección General.

8.2 Contraloría.

8.3 Gerencia Servicio a Clientes.

8.4 Gerencia de Operaciones.

8.5 Gerencia Administrativa.

8.6 Gerencia de Ventas y Mercadotecnia.

8.7 Gerencia Operaciones Internacionales.

8.8 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Tijuana.

8.9 Gerente de Operaciones Centro Operativo Monterrey.

8.10 Gerente de Operaciones Centro Operativo Guadalajara.

8.11 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Mérida.

8.12 Gerente de Operaciones Centro de Entregas Metropolitanas.



## **4.4 PAQUETERÍA.**

### **1.0 OBJETIVO.**

Detectar y corregir las no conformidades en la conformación de valijas maestras de paquetería, para supervisar que se acaten cada uno de los lineamientos establecidos en el manual de operaciones, manual de paquetería, procedimiento para el manejo de las entregas sabatinas y manual de envíos con problema.

### **2.0 ALCANCE.**

Este procedimiento es aplicable a toda la red terrestre. (Entrega de 48 a 96 horas)

### **3.0 DEFINICIONES.**

**3.1 Auditoría**, evaluación y/o balance independiente que tiene por objeto reflejar la situación administrativa, financiera, de proceso, etc.; de una organización en un momento dado.

**3.2 Operación**, ejecución de una cosa. Realizar una actividad que implica un resultado.

**3.3 Proceso**, desarrollo de las fases sucesivas de un fenómeno. Conjunto de actividades u operaciones a que se someten las situaciones específicas para conseguir determinado fin.

**3.4 No conformidad**, incumplimiento de un requisito especificado.

**3.5 Sistema**, desarrollo de fases sucesivas de un proceso. Conjunto de procesos a que se someten las situaciones específicas para obtener un determinado fin.

**3.6 Auditoría de calidad**, evaluación independiente que tiene por objeto determinar si las actividades relacionadas a la calidad y sus resultados cumplen con las disposiciones establecidas.

**3.7 Auditoría al proceso**, análisis operativo utilizado para monitorear que se estén cumpliendo con los requisitos de calidad. No es una supervisión de calidad ni mucho menos una inspección de la misma.

**3.8 Auditoría al sistema**, análisis sistemático utilizado para evaluar el plan de calidad y su necesidad de mejoramiento o de acción preventiva o correctiva. Se aplica al sistema de calidad.

**3.9 Estaciones**, concesionario único en una misma ciudad.

**3.26 Envalijador**, encargado de proporcionar la información al manifestador e introducir la mensajería en el costal.

#### **4.0 DOCUMENTOS ANEXOS Y/O APLICABLES.**

- 4.1 ANEXO A: Listado de verificación.
- 4.2 DOCUMENTO APLICABLE UNO: Reporte de resultados de la auditoría
- 4.3 DOCUMENTO APLICABLE DOS: Acciones preventivas.
- 4.4 DOCUMENTO APLICABLE TRES: Acciones correctivas.
- 4.5 DOCUMENTO APLICABLE CUATRO: Contrato Redpack / Concesionario.
- 4.6 DOCUMENTO APLICABLE CINCO: Horarios establecidos de rutas terrestres.
- 4.7 DOCUMENTO APLICABLE SEIS: Manual de operaciones Redpack.
- 4.8 DOCUMENTO APLICABLE SIETE: Manual de envíos con problema.
- 4.9 DOCUMENTO APLICABLE OCHO: Manual de paquetería.
- 4.10 DOCUMENTO APLICABLE NUEVE: Manual de imagen corporativa.
- 4.11 DOCUMENTO APLICABLE DIEZ: Directorio de representantes.
- 4.12 DOCUMENTO APLICABLE ONCE: Procedimiento para el manejo de entregas sabatinas.
- 4.13 DOCUMENTO APLICABLE DOCE: Guía de referencia para la devolución de envíos.

#### **5.0 RESPONSABILIDADES.**

##### **5.1 EL COORDINADOR, SUPERVISOR Y/O RESPONSABLE DE RUTAS TERRESTRES.**

- 5.1.1 Facilitará todos los recursos necesarios para llevar a cabo a la perfección la auditoría al proceso.
- 5.1.2 Mantendrá una actitud de apertura ante cada una de las oportunidades de mejora que le sean señalados en el proceso citado.
- 5.1.3 Cumplirá cabalmente lo estipulado por el documento horarios establecidos de rutas terrestres, manual de operaciones, manual de envíos con problema y manual de paquetería.
- 5.1.4 Emitirá oportunamente acciones correctivas necesarias para cumplir el plan de acciones correctivas.
- 5.1.5 Emisión oportuna del plan de acciones correctivas.
- 5.1.6 Cumplirá los compromisos al 100% dentro de los tiempos convenidos en el plan de acciones correctivas elaborado.

## **5.5 MANIFESTADOR**

5.5.1 Deberá asentar los datos de peso, No. de guía terrestre y siglas destino en manifiesto maestro proporcionados.

5.5.2 Deberá anexar la copia del manifiesto maestro al limite de llenado de la paquetería enviada con una capacidad mínimo de 5Kg y máximo de 50 Kg por bulto.

## **6.0 PROCEDIMIENTO.**

### **6.1 AUDITOR**

6.1.1 Supervisa el cumplimiento del procedimiento del conformado de bultos ruta terrestre.

### **6.2 CENTRO OPERATIVO.**

6.2.1 Recibe envíos.

### **6.3 EL ENVALIJADOR.**

6.3.1 Separar las cajas y paquetes por zonas y destino correspondiente para la conformación del bulto.

6.3.2 Proporciona datos (peso, No. de guía terrestre y destino al manifestador).

6.3.3 Conformar el bulto.

6.3.4 Verificar límite de llenado por bulto a 5Kg mínimo y 50 Kg máximo.

Si no cumple regresar al punto 6.3.3.

Si cumple ir al punto 6.3.5.

6.3.5 Verificar si son todos los envíos.

Si no cumple continuar en el punto 6.3.6.

Si cumple seguir en el punto 6.3.7.

6.3.6 Conformar nuevo bulto.

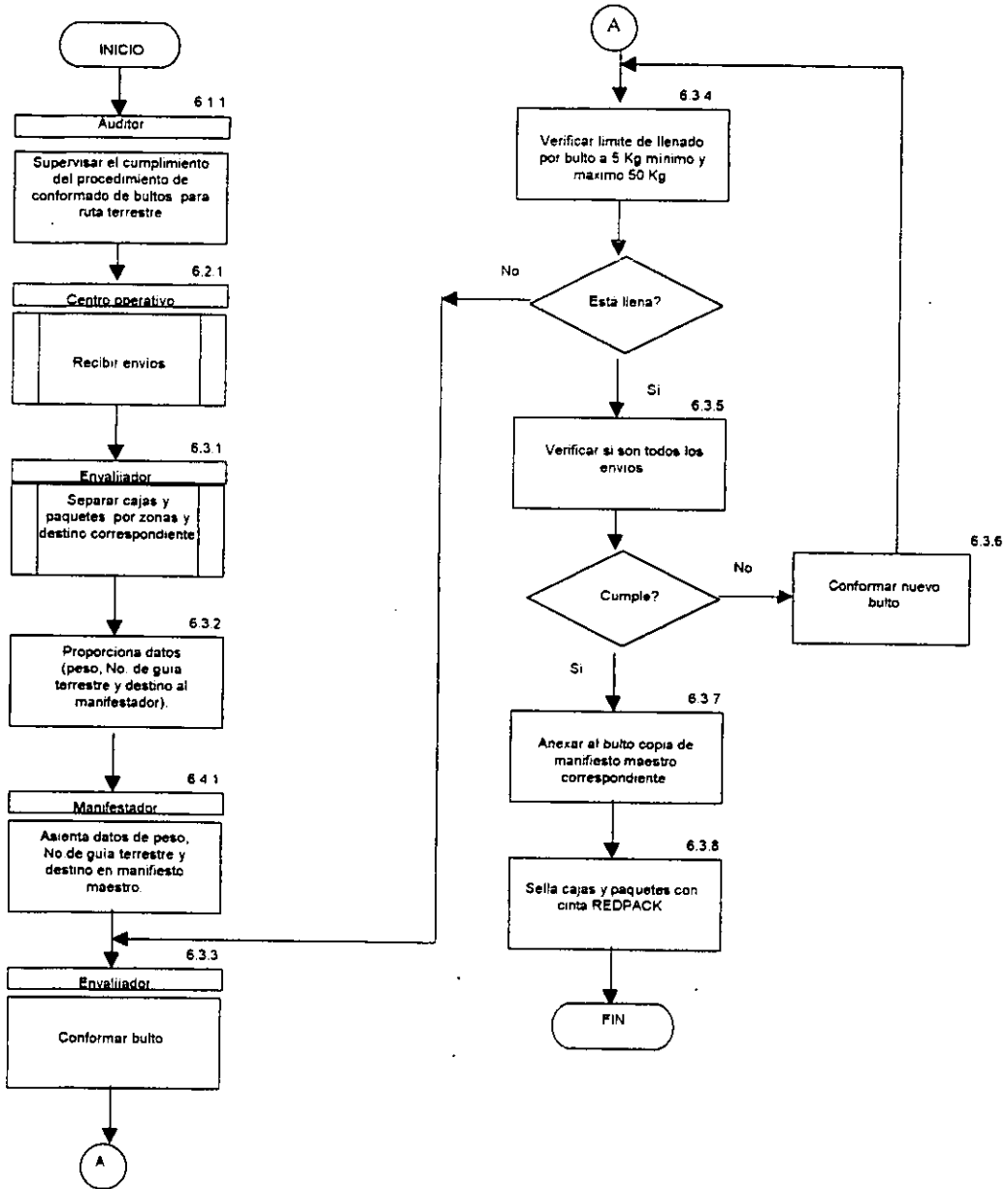
6.3.7 Anexar al bulto copia de manifiesto maestro correspondiente.

6.3.8 Sellar con cinta Redpack cajas y paquetes.

### **6.4 EL MANIFESTADOR.**

6.4.1 Asienta datos de peso, No. de guía terrestre y siglas destino en manifiesto maestro.

**7.0 DIAGRAMA DE FLUJO.**



***REDPACK***®

Mensajería y Paquetería

# CAPÍTULO V

## PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL LLENADO DE FORMATOS DE CONTROL

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITAR A REDPACK EN EL ÁREA OPERATIVA DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA NACIONAL.**

- 3.9 Auditoría al sistema, análisis sistemático utilizado para evaluar el plan de calidad y su necesidad de mejoramiento o de acción preventiva o correctiva. Se aplica al sistema de calidad.
- 3.10 Estaciones, concesionario único en una misma ciudad.
- 3.11 Sucursal, serie de concesionarios en una misma ciudad.
- 3.12 Red, todas las estaciones, sucursales y/o centros operativos de Redpack que proporcionan el servicio de mensajería y paquetería.
- 3.13 Reporte de discrepancias, formato que es utilizado para alertar la diferencia existente, resultado de verificar los manifiestos maestros y manifiestos suplementarios contra los envíos recibidos físicamente.
- 3.14 Línea aérea comercial, ofrece servicio de transportación de mensajería, paquetería y carga, líneas utilizadas por REDPACK: Aeromexpress, Aviaca, Mexicargo, Aerolíneas Internacionales y Aeromar.
- 3.15 Ruta aérea REDPACK, destinos aéreos dispuestos con cargueros aéreos contratados por REDPACK: MEX-MID, MEX-MTY, MEX-CUU, CUU-CJS y MEX-LMM.

### **4.0 DOCUMENTOS ANEXOS Y/O APLICABLES.**

- 4.1 ANEXO A: Listado de verificación.
- 4.2 DOCUMENTO APLICABLE UNO: Reporte de resultados de la auditoría.
- 4.3 DOCUMENTO APLICABLE DOS: Acciones preventivas.
- 4.4 DOCUMENTO APLICABLE TRES: Acciones correctivas.
- 4.5 DOCUMENTO APLICABLE CUATRO: Contrato Redpack / Concesionario.
- 4.6 DOCUMENTO APLICABLE CINCO: Horarios establecidos de rutas terrestres.
- 4.7 DOCUMENTO APLICABLE SIES: Manual de operaciones Redpack.
- 4.8 DOCUMENTO APLICABLE SIETE: Guía de envíos con problema.
- 4.9 DOCUMENTO APLICABLE OCHO: Manual de paquetería.
- 4.10 DOCUMENTO APLICABLE NUEVE: Manual de imagen corporativa.

5.2.6 Cumplirá los compromisos al 100% dentro de los tiempo convenidos en el plan de acciones correctivas elaborado.

## **6.0 PROCEDIMIENTO.**

### **6.1 EL AUDITOR**

6.1.1 Supervisa el cumplimiento del procedimiento de llenado del reporte de discrepancias.

### **6.2 EL GRENTE, COORDINADOR, SUPERVISOR Y/O RESPONSABLE DE OPERACIONES.**

6.2.1 Recibe envíos de la red.

6.2.2 Revisa envíos recibidos contra manifiesto maestro y suplementario.

Si no coincide seguir en el punto 6.2.3.

Si coincide ir al punto 6.2.5.

6.2.3 Llenar reporte de discrepancias foliado.

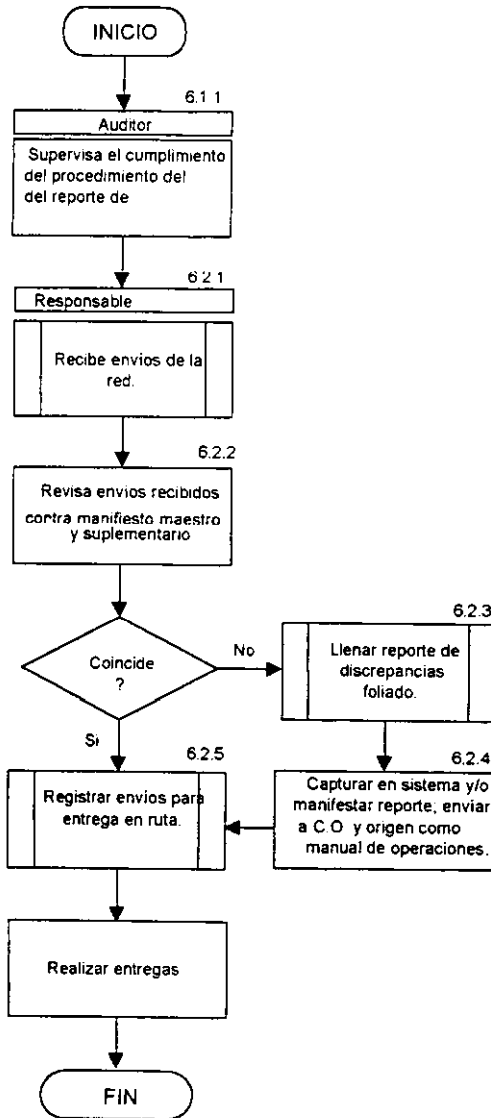
6.2.4 Capturar en el sistema o manifestar reporte y enviar a C.O. y origen, como indica el manual de operaciones.

6.2.5 Registrar envíos para entrega.

6.2.6 Realizar entregas.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITAR A REDPACK EN EL ÁREA OPERATIVA DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA NACIONAL.**

**7.0 DIAGRAMA DE FLUJO.**





## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITAR A REDPACK EN EL ÁREA OPERATIVA DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA NACIONAL.**

3.9 Auditoría al sistema, análisis sistemático utilizado para evaluar el plan de calidad y su necesidad de mejoramiento o de acción preventiva o correctiva. Se aplica al sistema de calidad.

3.10 Estaciones, concesionario único en una misma ciudad.

3.11 Sucursal, serie de concesionarios en una misma ciudad.

3.12 Red, todas las estaciones, sucursales y/o centros operativos de Redpack que proporcionan el servicio de mensajería y paquetería.

3.13 Reporte de material dañado y/o con problemas, formato que es utilizado para alertar los daños y/o problemas que pudieran presentar los envíos, del resultado de verificar físicamente los envíos recibidos.

3.14 Línea aérea comercial, ofrece servicio de transportación de mensajería, paquetería y carga, líneas utilizadas por REDPACK: Aeromexpress, Aviacsa, Mexicargo, Aerolíneas Internacionales y Aeromar.

3.15 Ruta aérea REDPACK, destinos aéreos dispuestos con cargueros aéreos contratados por REDPACK: MEX-MID, MEX-MTY, MEX-CUU, CUU-CJS y MEX-LMM.

### **4.0 DOCUMENTOS ANEXOS Y/O APLICABLES.**

4.1 ANEXO A: Listado de verificación.

4.2 DOCUMENTO APLICABLE UNO: Reporte de resultados de la auditoría

4.3 DOCUMENTO APLICABLE DOS: Acciones preventivas.

4.4 DOCUMENTO APLICABLE TRES: Acciones correctivas.

4.5 DOCUMENTO APLICABLE CUATRO: Contrato Redpack / Concesionario.

4.6 DOCUMENTO APLICABLE CINCO: Horarios establecidos de rutas terrestres.

4.7 DOCUMENTO APLICABLE SIES: Manual de operaciones Redpack.

4.8 DOCUMENTO APLICABLE SIETE: Guía de envíos con problema.

4.9 DOCUMENTO APLICABLE OCHO: Manual de paquetería.

5.2.5 Emitirá oportunamente acciones correctivas necesarias para cumplir el plan de acciones correctivas.

5.2.6 Cumplirá los compromisos al 100% dentro de los tiempo convenidos en el plan de acciones correctivas elaborado.

## **6.0 PROCEDIMIENTO.**

### **6.1 EL AUDITOR**

6.1.1 Supervisa el cumplimiento del procedimiento de llenado del reporte de material dañado y/o con problemas.

### **6.2 EL GERENTE, COORDINADOR, SUPERVISOR Y/O RESPONSABLE DE OPERACIONES.**

6.2.1 Recibe envíos de la red.

6.2.2 Revisa estado físico de envíos recibidos.

Si no es el adecuado seguir en el punto 6.2.3.

Si es el adecuado ir al punto 6.2.4.

6.2.3 Llenar reporte de material dañado y/o con problemas.

6.2.4 Enviar original al departamento de rastreos, una copia a gerencia de atención a clientes y copia al coordinador y/o responsable de operaciones del C.O., CEM, estación según corresponda.

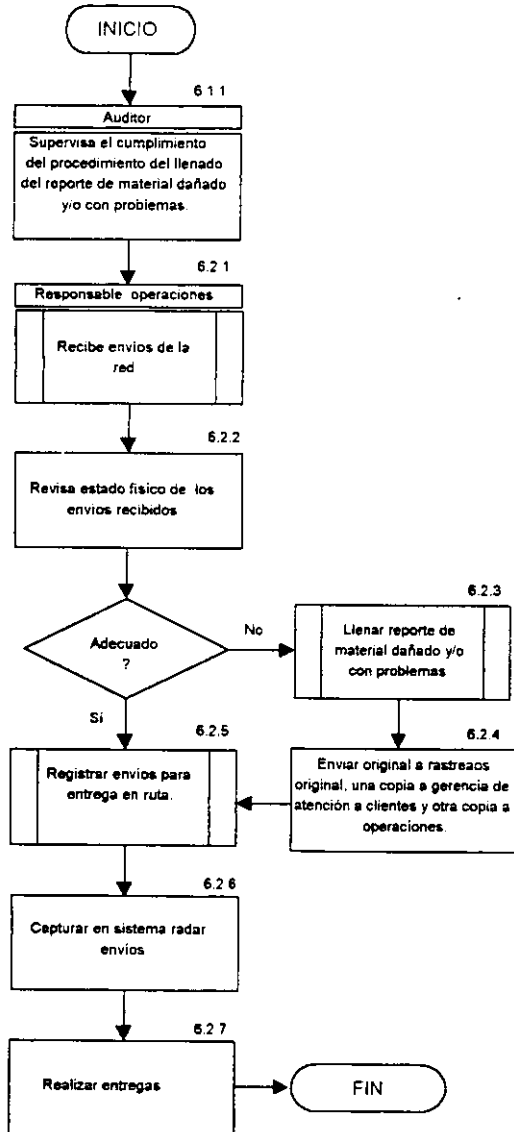
6.2.5 Registrar envíos para entrega.

6.2.6 Capturar en sistema radar envíos en ruta.

6.2.7 Realizar entregas.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITAR A REDPACK EN EL ÁREA OPERATIVA DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA NACIONAL.**

**7.0 DIAGRAMA DE FLUJO.**



- 3.8 Estaciones, concesionario único en una misma ciudad.
- 3.9 Sucursal, serie de concesionarios en una misma ciudad.
- 3.10 Red, todas las estaciones, sucursales y/o centros operativos de Redpack que proporcionan el servicio de mensajería y paquetería.
- 3.11 No conformidad, Incumplimiento de un requisito especificado.
- 3.12 Sistema de calidad, estructura organizacional de una empresa que comprende responsabilidades, relaciones, recursos, autoridades, objetivos, etc.
- 3.13 Alerta de vuelo, aviso de material reexpedido, por centro operativo y/o estación.

#### **4.0 DOCUMENTOS ANEXOS Y/O APLICABLE.**

- 4.1 DOCUMENTO APLICABLE UNO: Manual de operaciones.
- 4.2 DOCUMENTO APLICABLE DOS: Reporte de resultados de la auditoría.
- 4.3 DOCUMENTO APLICABLE TRES: Acciones preventivas.
- 4.4 DOCUMENTO APLICABLE CUATRO: Acciones correctivas.
- 4.5 DOCUMENTO APLICABLE CINCO: Contrato REDPACK/concesionario.
- 4.6 DOCUMENTO APLICABLE SEIS: Directorio de representantes.
- 4.7 DOCUMENTO APLICABLE SIETE: Procedimiento para el manejo de entregas sabatinas.
- 4.8 DOCUMENTO APLICABLE OCHO: Procedimiento para envíos.
- 4.9 DOCUMENTO APLICABLE NUEVE: Guía de referencia para la devolución de envíos.

5.2.7 Seguir los lineamientos y políticas que se estipulan en el manual de operaciones y en el manual de imagen corporativa.

## **6.0 PROCEDIMIENTO.**

### **6.1 EL AUDITOR.**

6.1.1 Supervisa el cumplimiento del procedimiento del llenado del formato: alerta de vuelo.

### **6.2 EL COORDINADOR, SUPERVISOR Y/O ENCARGADO DE REEXPEDICIONES AÉREAS.**

6.2.1 Revisa el estado físico de los envíos  
Si es el correcto seguir en el punto 6.2.2.  
Si no es el correcto ir al punto 6.2.8.

6.2.2 Revisar empaque y/o embalaje.  
Si no es el correcto seguir en el punto 6.2.3.  
Si es el correcto ir al punto 6.2.4.

6.2.3 Realizar empaque y/o embalaje adecuado.

6.2.4 Clasificar por destino.

6.2.5 Manifestar en alerta de vuelo por destino, número de guía, número de valijas, número de cajas.

6.2.6 Entregar a operaciones original de alerta de vuelo y copia al departamento de atención a clientes.

Si se reexpide el material regresar al punto 6.2.4, alertar a destino con el material.

Si no se reexpide continuar en el punto 6.2.7.

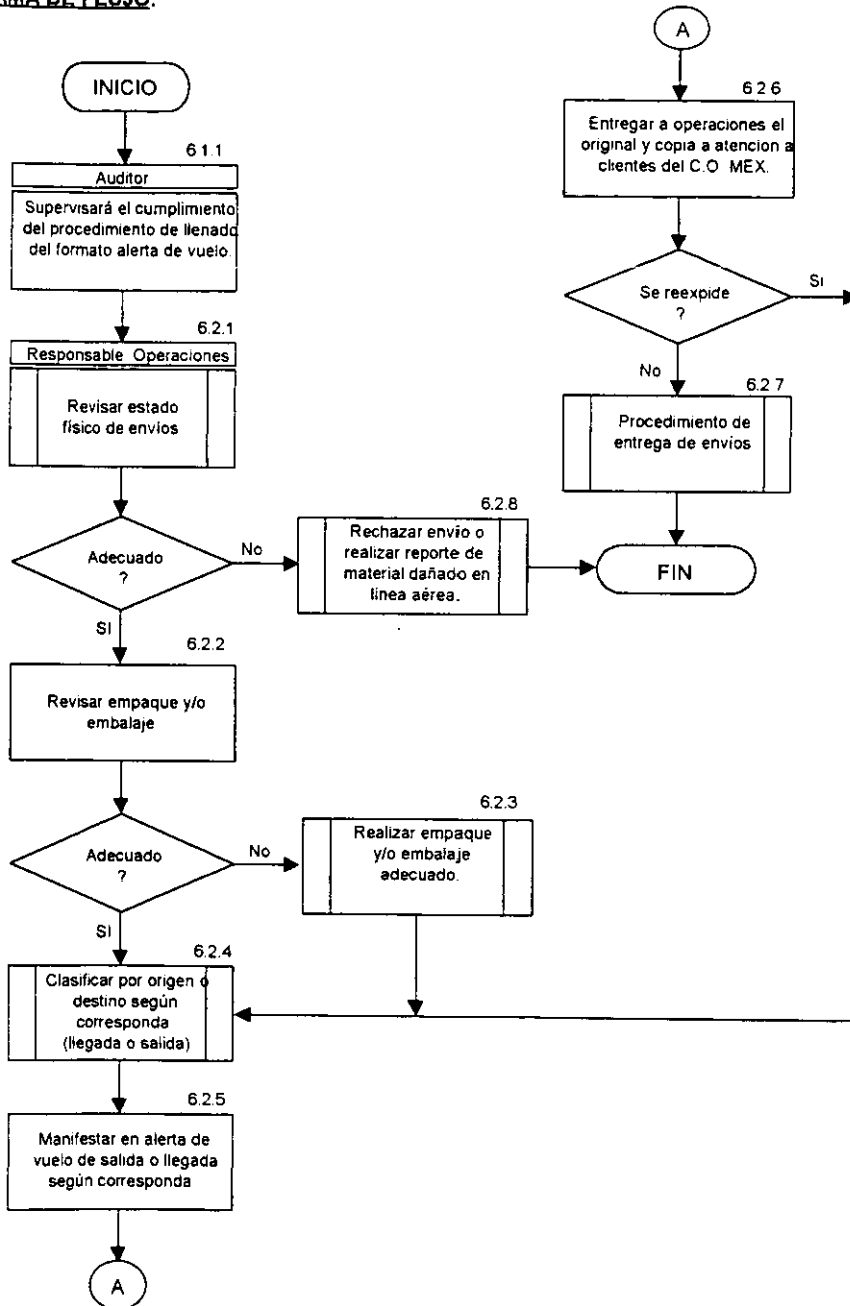
6.2.7 Procedimiento para la entrega de envíos.

FIN

6.2.8 Rechazar envío ó realizar procedimiento de reclamo (material dañado en línea aérea comercial).

FIN

**7.0 DIAGRAMA DE FLUJO.**



- 3.11 No conformidad, incumplimiento de un requisito especificado.
- 3.12 Sistema de calidad, estructura organizacional de una empresa que comprende responsabilidades, relaciones, recursos, autoridades, objetivos, etc.
- 3.13 Manifiesto maestro, es el resumen donde se concentran o consolidan las valijas suplementarias ya sea dentro o fuera de la valija.

#### **4.0 DOCUMENTOS ANEXOS Y/O APLICABLES.**

- 4.1 DOCUMENTO APLICABLE UNO: Manual de operaciones.
- 4.2 DOCUMENTO APLICABLE DOS: Reporte de resultados de la auditoría.
- 4.3 DOCUMENTO APLICABLE TRES: Acciones preventivas.
- 4.4 DOCUMENTO APLICABLE CUATRO: Acciones correctivas.
- 4.5 DOCUMENTO APLICABLE CINCO: Contrato Redpack/Concesionario.
- 4.6 DOCUMENTO APLICABLE SEIS: Directorio de representantes.
- 4.7 DOCUMENTO APLICABLE SIETE: Procedimiento para el manejo de entregas sabatinas.
- 4.8 DOCUMENTO APLICABLE OCHO: Procedimiento para envíos.
- 4.9 DOCUMENTO APLICABLE NUEVE: Guía de referencia para la devolución de envíos.

#### **5.0 RESPONSABILIDADES**

##### **5.1 EL COORDINADOR DE AUDITORÍA.**

- 5.1.1. Seré el responsable de la revisión del presente procedimiento.
- 5.1.2. Difundirá el presente procedimiento en toda la red para efecto de asegurar se conozcan todos y cada uno de los lineamientos en el proceso de aplicación de la auditoría.
- 5.1.3. Deberá asegurar la confidencialidad.
- 5.1.4. Emitirá oportunamente el reporte de resultados
- 5.1.5. Deberá monitorear en todo momento el desempeño del plan de acciones correctivas.
- 5.1.6. Si lo cree necesario se le ayudará a la concesión de forma operativa y de calidad.

## **7.0 DIAGRAMA DE FLUJO.**

Siguiente hoja

## **8.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN.**

- 8.1 Dirección General.
- 8.2 Contraloría.
- 8.3 Gerencia Servicio a Clientes y Calidad.
- 8.4 Gerencia de Operaciones.
- 8.5 Gerencia Administrativa.
- 8.6 Gerencia de Ventas y Mercadotecnia.
- 8.7 Gerencia Operaciones Internacionales.
- 8.8 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Tijuana.
- 8.9 Gerencia de Operaciones Centro Operativo Monterrey.
- 8.10 Gerencia de Operaciones Centro Operativo Guadalajara.
- 8.11 Coordinación de Operaciones Centro Operativo Mérida.
- 8.12 Gerencia de Operaciones Centro de Entregas Metropolitanas.



## **5.5 MANIFIESTO MAESTRO, PARA REEXPEDICIONES (MAESTRO FALSO).**

### **1.0 OBEJTIVO.**

Detectar y corregir las no conformidades en el llenado del formato: manifiesto maestro (manifiesto maestro falso para reexpediciones), para auditar que se cumplan cada uno de los lineamientos establecidos por la empresa.

### **2.0 ALCANCE.**

Este procedimiento es aplicable a todos los C.O's.

### **3.0 DEFINICIONES.**

3.1 Auditoría, evaluación y/o balance independiente que tiene como objetivo reflejar la situación administrativa, financiera, de proceso, etc., de una organización en un momento dado.

3.2 Operación, ejecución de una cosa. Realizar una actividad que implica un resultado.

3.3 Proceso, desarrollo de las fases sucesivas de un fenómeno. Conjunto de actividades u operaciones a que se someten las situaciones específicas para conseguir determinado fin.

3.4 No conformidad, incumplimiento de un requisito especificado.

3.5 Sistema, desarrollo de fases sucesivas de un proceso. Conjunto de procesos a que se someten las situaciones específicas para obtener un determinado fin.

3.6 Auditoría de la calidad, evaluación independiente que tiene por objeto determinar si las actividades relacionadas a la calidad y sus resultados cumplen con las disposiciones establecidas.

3.7 Auditoría al proceso, análisis operativo utilizado para monitorear.

3.8 Auditoría al sistema, análisis sistemático utilizado para evaluar el plan de calidad y su necesidad de mejoramiento o de acción preventiva o correctiva. Se aplica al sistema de calidad.

3.9 Estaciones, concesionario único en una misma ciudad.

3.10 Sucursal, serie de concesionarios en una misma ciudad.

3.11 Red, todas las estaciones, sucursales y/o centros operativos de Redpack que proporcionan el servicio de mensajería y paquetería.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AUDITAR A REDPACK EN EL ÁREA OPERATIVA DE  
MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA NACIONAL.**

---

5.2.3 Cumplirá cabalmente lo estipulado por el procedimiento establecido, manual de operaciones, guía de envíos con problema y manual de paquetería.

5.2.4 Emisión oportuna del plan de acciones correctivas.

5.2.5 Emitirá oportunamente acciones correctivas necesarias para cumplir el plan de acciones correctivas.

5.2.6 Cumplirá los compromisos al 100% dentro de los tiempo convenidos en el plan de acciones correctivas elaborado.

## **6.0 PROCEDIMIENTO.**

### **6.1 EL AUDITOR.**

6.1.1 Supervisa el cumplimiento del procedimiento del llenado del formato: manifiesto maestro (falso).

### **6.2 EL ENVALIJADOR.**

6.2.1 Introduce valija suplementaria en valija maestra por destino, dictando el destino, peso, número de suplementario y el origen.

### **6.3 EL MANIFESTADOR.**

6.3.1 Anota en manifiesto maestro los datos proporcionados.

6.3.2 Verifica si son todos los envíos con un mismo destino.

Si son todos los envíos seguir en el punto 6.3.3.

Si no son todos los envíos ir al punto 6.4.1.

6.3.3 Anota número de candado Redpack, nombre de quien manifiesta y firma el documento.

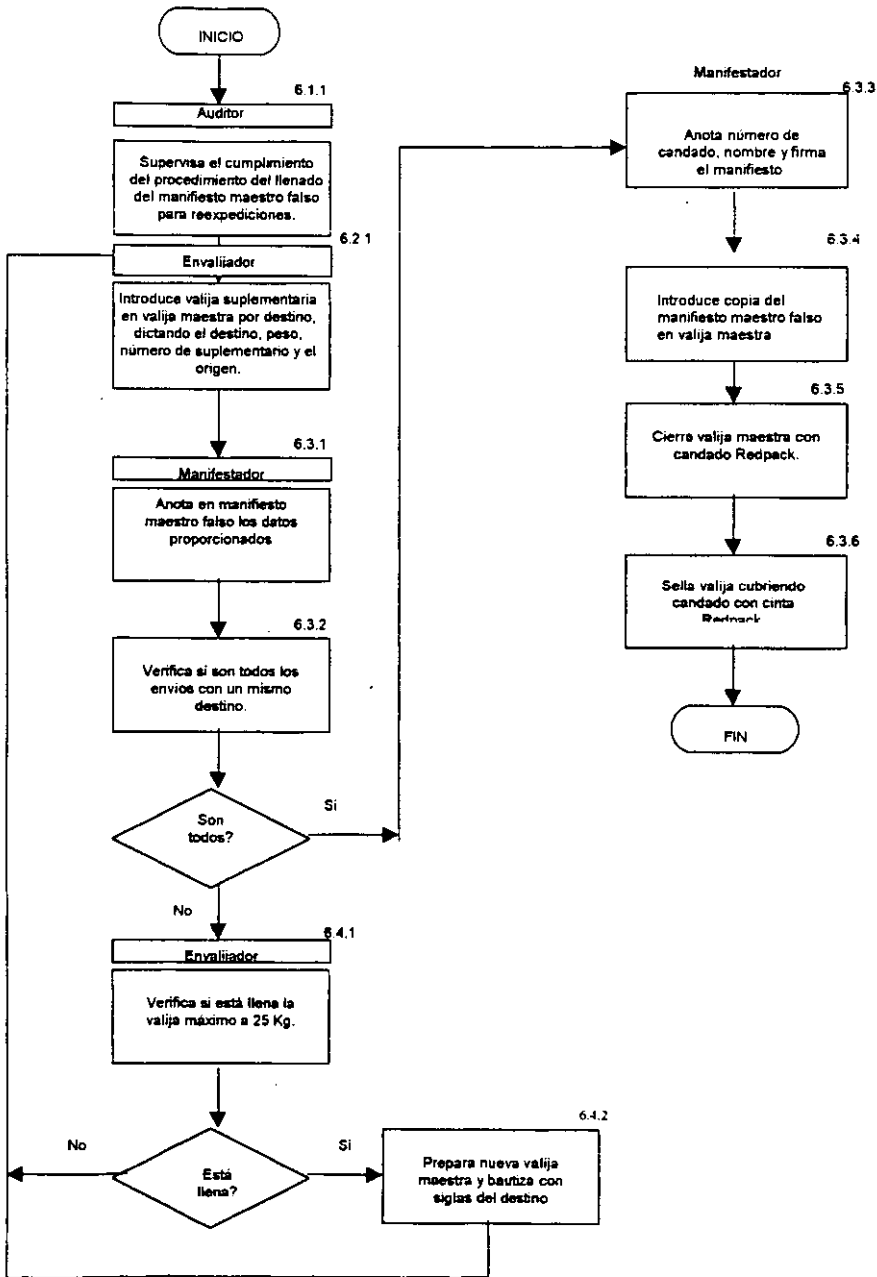
6.3.4 Introduce copia del manifiesto maestro falso en valija maestra.

6.3.5 Cierra valija maestra con candado Redpack.

6.3.6 Sella valija cubriendo candado con cinta Redpack.

FIN

**7.0 DIAGRAMA DE FLUJO.**



- 3.8 **Estaciones**, concesionario único en una misma ciudad.
- 3.9 **Sucursal**, serie de concesionarios en una misma ciudad.
- 3.10 **Red**, todas las estaciones, sucursales y/o centros operativos de Redpack que proporcionan el servicio de mensajería y paquetería.
- 3.11 **Correo interno**, sistema para enviar correspondencia interna y mantener comunicación.
- 3.12 **Plan de acciones correctivas**, metodología enfocada a corregir no conformidades.
- 3.13 **Plan de acciones preventivas**, metodología para prevenir no conformidades.

#### **4.0 DOCUMENTOS ANEXOS Y/O APLICABLES.**

- 4.1 ANEXO A: Listado de verificación.
- 4.2 DOCUMENTO APLICABLE UNO: Reporte de Resultados de la Auditoría
- 4.3 DOCUMENTO APLICABLE DOS: Acciones Preventivas.
- 4.4 DOCUMENTO APLICABLE TRES: Acciones Correctivas.
- 4.5 DOCUMENTO APLICABLE CUATRO: Contrato Redpack / Concesionario.
- 4.6 DOCUMENTO APLICABLE CINCO: Horarios establecidos de rutas terrestres.
- 4.7 DOCUMENTO APLICABLE SIES: Manual de Operaciones Redpack.
- 4.8 DOCUMENTO APLICABLE SIETE: Guía de envíos con problema.
- 4.9 DOCUMENTO APLICABLE OCHO: Manual de paquetería.
- 4.10 DOCUMENTO APLICABLE NUEVE: Manual de imagen corporativa.
- 4.11 DOCUMENTO APLICABLE DIEZ: Directorio de representantes.
- 4.12 DOCUMENTO APLICABLE ONCE: Procedimiento para el manejo de entregas sabatinas.
- 4.13 DOCUMENTO APLICABLE DOCE: Guía de referencia para la devolución de envíos.

## **6.0 PROCEDIMIENTO.**

### **6.1 EL AUDITOR**

6.1.1 Supervisa el cumplimiento del procedimiento del uso del correo interno.

### **6.2 EL GERENTE, COORDINADOR, SUPERVISOR Y/O RESPONSABLE DE OPERACIONES.**

6.2.1 Empacar perfectamente en sobre los documentos con un peso de 1/2 Kg. Máximo.

6.2.2 Llenar completo y correctamente la guía de correo interno, anexas original en el correo en forma visible y segura.

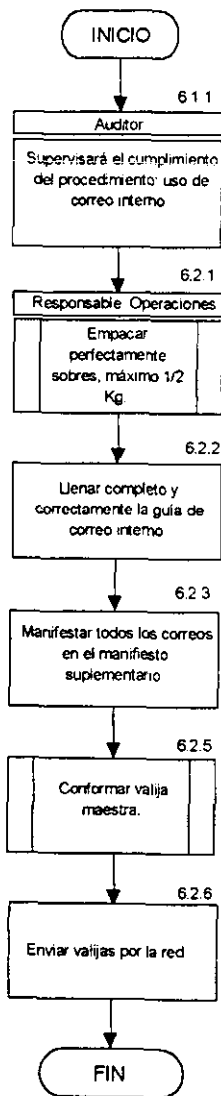
6.2.3 Manifestar todos los correos en el manifiesto suplementario.

6.2.4 Incluir correo interno en valija suplementaria.

6.2.5 Introducir valija suplementaria en valija maestra y manifestar.

6.2.5 Enviar valijas por la red.

7.0 DIAGRAMA DE FLUJO.



***REDPACK***®

Mensajería y Paquetería

## CONCLUSIONES

cumplir con esto, ganará la confianza de sus clientes y tendrá mayor éxito en su negocio.

Para ello, como proveedor deberá ordenar su organización de tal manera, que todos los factores técnicos, administrativos y humanos que afectan la calidad del producto o servicio estén bajo control.

Lo anterior se traduce, en la necesidad de diseñar, desarrollar, implementar y mantener un sistema de aseguramiento de calidad, cuya función básica sea la de prevenir las **NO CONFORMIDADES** de calidad, detectar y corregir las mismas de forma planeada, disciplinada y sistemática. Un sistema de aseguramiento de calidad efectivo, debe diseñarse para satisfacer los requisitos y expectativas del cliente, logrando también la protección de los intereses de la organización.

El logro de los objetivos mencionados, se da con la implantación de las normas ISO 9000, y si bien el aplicar la normalización en el desarrollo e implementación de un sistema de aseguramiento de calidad documentado, no representa el tener la respuesta inmediata al logro de la excelencia, sí constituye el cimiento desde dónde iniciar la ruta para su consecución.

La serie ISO 9000, surgió como respuesta a la necesidad de normar procesos, servicios y programas dentro de la comunicación europea (CE) (establecer las **NORMAS** de calidad para el intercambio de bienes y servicios dentro del mercado europeo).

A partir del 31 de diciembre de 1992, el enorme mercado del sector público y de las organizaciones de la Comunidad Europea, sólo está abierto a compañías que puedan demostrar adherencia a los requerimientos de la serie de **NORMAS ISO 9000**. Este requisito se ha extendido a todo el mundo y actualmente ISO 9000 es lo que la comunidad internacional de negocios está demandando.

La serie de **NORMAS ISO 9000** es la de mayor éxito entre todas las **NORMAS** que la ISO ha publicado. Son las **NORMAS** más ampliamente adoptadas y usadas en el mundo en toda la historia de la normalización internacional. El desarrollo del comercio internacional necesita abatir las trabas no arancelarias, especialmente las técnicas.

La serie ISO 9000 cumple con este cometido en lo referente a la normatividad de los sistemas de calidad, ya que provee los únicos estándares reconocidos internacionalmente. Cualquier organización sea pequeña, mediana o grande puede registrarse con base a las normas ISO 9000, sea de manufactura, comercial o prestadora de servicios: profesional, particular o gubernamental. La **NORMA** puede aplicarse en cualquier negocio.

Las **NORMAS ISO 9000** proporcionan un marco de referencia o modelo para los sistemas de aseguramiento de calidad y procedimientos e instructivos operativos necesarios, sin imponer un burocratismo rígido.

Las **NORMAS ISO 9000** adoptadas universalmente permiten la implantación de sistemas de calidad exitosos en las organizaciones, a través del establecimiento de una disciplina de documentación, registros y evidencias, lo que sienta las bases de la auto evaluación y la mejora continua.



***REDPACK***®

Mensajería y Paquetería

## BIBLIOGRAFÍA