



ELISA
Laboratorio de Referencia
s.a. de c.v.

Mensajería

- 1.- **OBJETIVO:** Establecer los lineamientos del proceso de mensajería, que realiza el personal en el laboratorio de Referencia Eli.
- 2.- **ALCANCE:** Personal de Mensajería y personal operativo (analistas) del laboratorio de Referencia Eli.
- 3.- **REFERENCIAS:** Ruta de mensajería, Programa de mantenimiento, Control de visitas por mensajero.

4.- Responsables

Código:
N/A

Revisión:
3

Elaboración:
Enero/2017

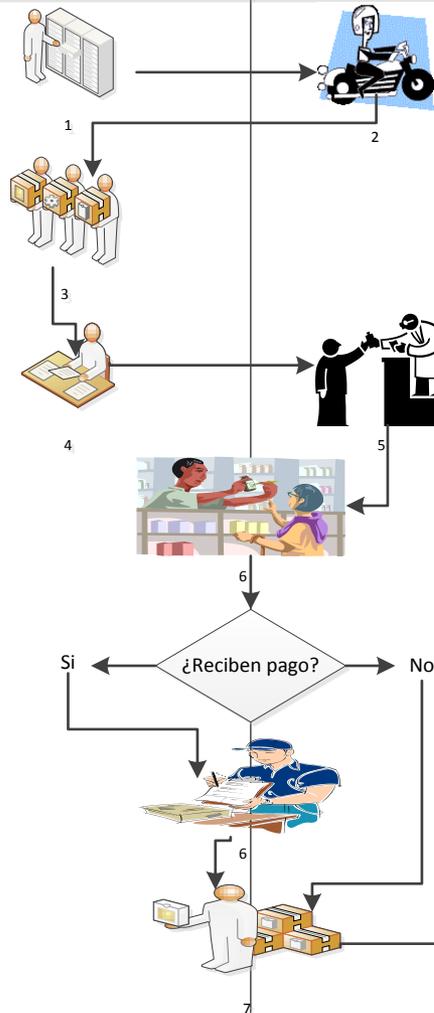
Emisión:
Febrero/2017

Tipo de documento:
Original

Coordinador
de mensajería

Mensajero (s)

5.- Descripción de Actividades



1. Revisa que los resultados estén colocados dentro la carpeta del mensajero y en su casillero asignado.

2. El mensajero debe presentarse con uniforme completo y casco, así como preparar su contenedor, con la gradilla y anticongelantes, además llena el formato Control de resultados entregados al mensajero, y lo entrega al Gerente de Logística para revisión una vez que regresa de su ruta y el cliente ha firmado de recibido los resultados.

3. Si el cliente solicito material para sus muestras, el mensajero debe solicitar dicho material al almacén con el formato Solicitud de estudios de maquila, y la solicitud con un vale para firma de recibido por el cliente.

4. El Gerente de Logística revisa el Control de mensajería y asigna personal para cubrir la petición de servicio del cliente, en caso de que no se encuentre el mensajero correspondiente el Gerente de Logística revisa dicho control y cubre las solicitudes de servicio de mensajería, que entren en su ruta diaria
Se debe revisar si hay algún resultado en el área de recepción que se tenga que entregar y no este contemplado en alguna ruta, para realizar la entrega del resultado.

5. El mensajero Visita a los clientes que estén considerandos en la ruta que tenga asignada para visita diaria; así como mantener comunicación con el Laboratorio ELI, para saber si algún laboratorio requiere el servicio de mensajería. De tener algún inconveniente es necesario reportarlo al Gerente de Logística para que lo auxilie y de no poder continuar con la ruta asigne a otro mensajero para que la realice.

En caso de que llegue a faltar algún mensajero, el Gerente de Logística hará arreglos en la ruta para que algún otro pueda cubrirla o podría realizarla el mismo

6. RECOLECCIÓN DE MUESTRAS

Al recolectar las muestras, el personal de mensajería tiene que revisar que estén rotuladas de acuerdo a lo escrito en la solicitud de estudios y anotar cuantas muestras recibe por parte del laboratorio

¿Reciben pago?

Si: Deben registrar en la orden del día si es el pago total o parcial del servicio y la cantidad que reciben y/o el pago pendiente.

En caso de que el cliente realice un pago atrasado, en la solicitud de estudio se anota fecha del día de pago atrasado y la cantidad; si no esta enviando muestras se registra en una solicitud de estudios nueva.

El recorrido de la ruta, se debe registrar en el Control de visitas por el mensajero.

7. ENTREGA DE MUESTRAS

El personal de laboratorio (analistas), recibe el material de la recolección de muestras por parte del personal de mensajería.

NOTA: EL PERSONAL DE MENSAJERÍA DEBE DE PERMANECER PRESENTE EN LA REVISIÓN DE LAS MUESTRAS POR PARTE DEL PERSONAL DE LABORATORIO.

NOTA: EL PERSONAL DE LABORATORIO DEBE ANOTAR EN LA COPIA DE LA REQUISICIÓN LA CANTIDAD DE MUESTRAS QUE RECIBE.



ELISA
Laboratorio de Referencia
s.a. de c.v.

Mensajería

- 1.- **OBJETIVO:** Establecer los lineamientos del proceso de mensajería, que realiza el personal en el laboratorio de Referencia Eli.
- 2.- **ALCANCE:** Personal de Mensajería y personal operativo (analistas) del laboratorio de Referencia Eli.
- 3.- **REFERENCIAS:** Ruta de mensajería, Programa de mantenimiento, Control de visitas por mensajero.

4.- Responsables

Código:
N/A

Revisión:
3

Elabora:
Enero/2017

Emisión:
Febrero/2017

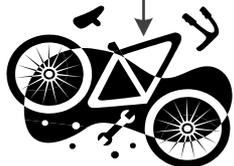
Tipo de documento:
Original

Coordinador
de mensajería

Mensajero (s)

5.- Descripción de Actividades

Viene de
la página
anterior.



8. CORTE DE RUTA

Cuando se termine la entrega de muestras, debe de realizar el corte de ruta, registrando los dineros en el Reporte de Cobranza que entregara al Director Administrativo.

Si no se encuentra el Director se deberá ingresar en la caja fuerte de la siguiente manera: en una bolsa con el Control de visitas por mensajero y el dinero que recibieron por los clientes.

9. Con el Control de visitas por mensajero, se analiza el tiempo de recorrido en las rutas y asignar nuevos clientes a las rutas o de ser necesario crear una nueva (es necesario hacer prueba piloto de los cambios en rutas).

10. Si hay algún cliente que solicite servicio de mensajería por la tarde, programa la recolección dependiendo del tipo de muestra que tenga el cliente, para enviar a un mensajero ese mismo día o de ser posible el día siguiente.

11. El Gerente de Logística debe asegurarse el buen estado de las motocicletas, para lo cual, programa la revisión, servicio preventivo o servicio de reparación del equipo de transporte.



ELISA
Laboratorio de Referencia
s.a. de c.v.

Mensajería

Código: N/A	Revisión: 3	Elaboración: Enero/2017	Emisión: Febrero/2017	Tipo de documento: Original
-----------------------	----------------	----------------------------	--------------------------	---------------------------------------

6.- Control de Registros

Clave del registro	Título	Responsable de resguardo	Protección	Como se archiva para recuperación	Tiempo de retención	Disposición al final del período
Se identifica por el nombre del documento	Control de mensajería	Coordinador de mensajería	Tabla con clip	Folder	1 semana	Destrucción
Se identifica por el nombre del documento	Reporte de cobranza	D. Administrativo	Folder	Carpeta	1 año	Destrucción
Se identifica por el nombre del documento	Control de visitas por mensajero	D. Administrativo	Folder	Carpeta	1 año	Destrucción
Se identifica por el nombre del documento	Control de resultados entregados al mensajero	Coordinador de Mensajería	Carpeta	Carpeta	6 meses	Destrucción
Se identifica por el nombre del documento	Solicitud de estudios de maquila	Almacen	Carpeta	Carpeta	1 mes	Destrucción