

Cruz Roja  
Panameña

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS DE MENSAJERÍA

Resumen

Generalidades para el manejo de la Mensajería institucional de la Cruz Roja Panameña.

CRUZ ROJA PANAMEÑA

Elaborado por: Gabriel Domínguez  
Fecha de Elaboración: 24 sept. 2020

Revisado por: Itzel Acevedo  
Fecha de Revisión:

Autorizado por: Larissa Rodríguez B  
Fecha de Autorización:



## Índice

1.	CONSIDERACIONES GENERALES .....	2
1.1	Políticas del Procedimiento.....	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	REQUISITOS DEL PROCEDIMIENTO.....	2
4.	RESPONSABILIDADES .....	4
5.	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO .....	4
5.1	Flujo de Proceso .....	4
5.2	Rutas de Distribución .....	5
6.	EXCLUSIONES DEL PROCEDIMIENTO .....	6
8.	CONTROL de CAMBIOS .....	6
9.	ANEXOS .....	7

## 1. CONSIDERACIONES GENERALES

Este procedimiento busca describir las políticas y procedimientos del servicio de mensajería, que brindamos a todos los departamentos administrativos de la sede de Albrook de La Cruz Roja Panameña.

### 1.1 Políticas del Procedimiento

El departamento de Mantenimiento y Servicios Generales es responsable de la gestión de mensajería para la Sede Central de la Cruz Roja Panameña y es el responsable de la organización de la acción de mensajería y logística.

#### Políticas:

- a. El manejo, distribución y acceso a las rutas será responsabilidad del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales.
- b. Los Mensajeros, son los idóneos, para el traslado de documentación basados en una planificación preestablecida y rutas sugeridas.
- c. Todos los documentos que requieran su traslado/ entrega, deben cumplir con el proceso de admisión en la programación y ajuste según la necesidad en un horario. Cumpliendo con los procedimientos descritos en este manual.

## 2. ALCANCE

Involucra al personal administrativo de la sede de Albrook de La Cruz Roja Panameña.

## 3. REQUISITOS DEL PROCEDIMIENTO

<b>Departamentos</b>	Cada departamento debe designar a un colaborador que se encargue de organizar la mensajería y entrar los documentos en el horario establecido para la recepción de la mensajería. En el caso de ausencia de esta persona, el responsable del departamento designará un reemplazo para esta función.
----------------------	---

<p><b>Información Indispensable</b></p>	<p>Todo documento para mensajería debe llevar claramente la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de la entidad, despacho, persona o empresa a quien va dirigido</li> <li>• Dirección verificada, antes del envío.</li> <li>• Documento de Acuse de Recibo</li> </ul>
<p><b>Horarios para recepción de Mensajería</b></p>	<p>El horario para la entrega de la mensajería será de 8:00am hasta las 8:45 a.m. de lunes a sábado,</p> <p>La documentación debe ser entregada en la recepción de mensajería, donde deberán hacer el registro en la hoja de ruta de mensajería, la cual se anexa como Formato Rutas de Mensajería.</p> <p>De no tener la mensajería en este horario se deberá programar su envío en posterior fecha. La mensajería para el día siguiente podrá ser entregada desde las 8:45am en adelante.</p>
<p><b>Dinero y Valores</b></p>	<p>En el caso de que la mensajería contenga objetos de valor o dinero en efectivo, deberá revisarse por parte del remitente y junto a la recepción de mensajería, antes de retirarse.</p> <p>Posteriormente el mensajero revisará junto con la recepción de mensajería, antes de salir a su ruta destino.</p>
<p><b>Movilización del Personal</b></p>	<p>No se trasladará personal sin previa solicitud del Jefe del Departamento que remite o que requiera por la naturaleza propia de su operación. Esta solicitud deberá ser coordinada y solicitada previamente utilizando el Formato de Tramite para movilización de personal. TMP 01, por escrito al Jefe del Departamento de Mantenimiento y Servicio Generales.</p>



#### 4. RESPONSABILIDADES

##### Jefe de Mantenimiento y Servicios Generales

- Responsable de la logística integral del departamento, incluyendo mensajería logística de mantenimiento y Almacén. También incluye la gestión de comunicaciones, controles y generación de instrucciones. Definición y manejo de presupuesto.
- Debe celebrar reuniones con el personal periódicas para dar instrucciones y establecer los horarios y objetivos de trabajo.

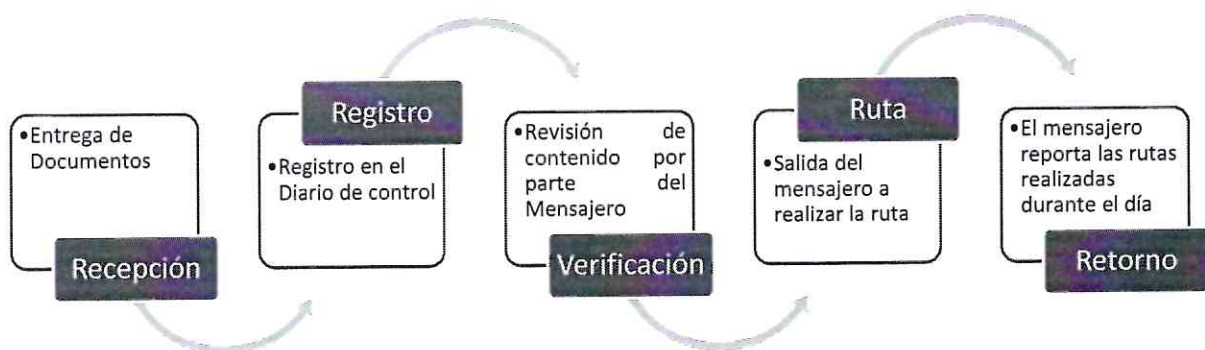
##### Mensajero Conductor

- El mensajero será el responsable de efectuar las diligencias ante las entidades u empresas donde se coordine la mensajería, por parte de cada departamento

#### 5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

La gestión de mensajería conlleva controles en sus procesos de manejo que incluyen: flujo de recepción, salida a ruta y regreso de la mensajería, en la cual aparecen los responsables de cada paso del procedimiento.

##### 5.1 Flujo de Proceso



#	PROCESOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	RECEPCION	Recibir la mensajería en la recepción de mensajería, que traen los diferentes departamentos. La mensajería para entregar debe traer un acuse de recibo si el trámite lo requiere.	Recepción de mensajería
2	VERIFICACION	Verificar que la mensajería contenga especificado el destinatario y las direcciones y/o nombre de las oficinas, entidades o personas a quien va dirigido.	Recepción de mensajería
2.1		Revisar la información del remitente de la mensajería para cualquier consulta, de aclaración que surja. Recibirla.	Recepción de mensajería
2.2		Verificar la información, por parte del mensajero; en caso necesario contactar a la persona que remite, para aclarar cualquier duda.	Mensajero
3	CLASIFICACION	Clasificar la mensajería de acuerdo con la ruta asignada.	Mensajero
4	DISTRIBUCION	Cumplir con la ruta asignada.	Mensajero
5	RETORNO	Terminar el recorrido y debe regresar a la Institución.	Mensajero
		Devolver los acuses de recibo o comprobantes, etc. En el caso que aplique; a los remitentes. Donde Firmaran de recibido en la hoja de ruta de mensajería.	Mensajero

## 5.2 Rutas de Distribución

La distribución de la mensajería se realizará por zonas geográficas para lograr, una mejor planificación de las rutas y reducción de costos. Se establecerán dos Rutas:

- Zona METRO NORTE, Contempla las siguientes zonas, Centro de la ciudad, Albrook, Clayton, El Dorado, San Miguelito, Villa Lucre, Las Cumbres, Chanis, Costa del Este y sectores aledaños según el mapa descrito con este alcance. Las visitas serán los martes y jueves.
- Zona METRO ESTE, Contempla las siguientes zonas, Cerro Viento, Juan Díaz, Ciudad Radial, Pedregal, Don Bosco, Tocumen, 24 de Diciembre, Costa Sur, Pacora, San Martin, Utiwé y sectores aledaños según el mapa descrito con este alcance. Las visitas serán los lunes, miércoles, viernes y sábado



## 6. EXCLUSIONES DEL PROCEDIMIENTO

No se procederá y no están permitidos realizar trámites de mensajería de índole personal o a nombre de algún personal administrativo de la Organización, citamos por ejemplo:

- Pagos bancarios, pagos de tarjetas de crédito, facturas de servicios (cable, luz, agua, aseo, seguros), celular u otro tipo de pagos.
- Tramitaciones personales, retiros de encomiendas y otros.

## 7. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- RG.ADMIN-MSJ-RT-01 Formato de Rutas de mensajería.
- RG.ADMIN-MSJ-TU-02 Formato de Tramite Urgente de mensajería.
- RG.ADMIN-MSJ-TMP-03 Formato de Tramite para movilización de personal.

## 8. CONTROL de CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION DE CAMBIOS
17.07. 2020	01	Versión inicial

---

24.09.2020	02	<ul style="list-style-type: none"><li>• Migración a formato general de procedimientos</li><li>• Migración a codificación de los formatos asociados al documento.</li></ul>
------------	----	--

## 9. ANEXOS

Ver imágenes de referencia.





Cruz Roja Panamá  
Cumple Fácil de Bata

PROCEDIMIENTOS DE MENSAJERÍA  
PR-ADMIN-MSJ-02  
24.septiembre 2020  
Versión 02

• **RG.ADMIN-MSJ-RT-01 Formato de Rutas de Mensajería**



**Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales.**

Ruta de mensajería

**Nota:** La mensajería será entregada en la recepción de mensajería a más tardar 8:45 a.m. de cada día. Si no se entrega, se deberá programar para el día siguiente en la ruta de acuerdo al destino que corresponda.

#	Fecha	Ruta	Departamento que envía	Datos del Destinatario	Lleva Acuse de recibo	Firma	Observación	Firma de recibido el Acuse	Fecha
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

RG-ADMIN-MSJ-RT-01  
Revisión 23/6/2020

---

- **RG.ADMIN-MSJ-TU-02** Formato de Tramite Urgente de Mensajería.

TRAMITE URGENTE DE MENSAJERIA.

Yo \_\_\_\_\_, como responsable del departamento de \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_. Redacto esta nota, para solicitar la aprobación de un trámite de servicios de mensajería con carácter urgente.

La razón de esta urgencia se debe a la siguiente causa:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Y nos puede afectar como institución, por la siguiente razón:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Adjuntamos la documentación y correos que evidencian las causas de dicho trámite.

Aprobación.  Aceptada  
 Rechazada

**Solicitante**

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**Aprobador.**

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

- RG.ADMIN-MSJ-TMP-03 Formato de Tramite para movilización de personal

TRAMITE DE MOVIMIENTO DE PERSONAL.

Yo \_\_\_\_\_, como responsable del departamento de \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_. Redacto esta nota, para solicitar la aprobación de movimiento de personal en mi departamento, para la gestión de \_\_\_\_\_, en esta dirección \_\_\_\_\_.

Agradezco la diligencia de esta solicitud.

Aprobación.  Aceptada  
 Rechazada,

**Solicitante**

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**Aprobador.**

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_