

Manual para la operación inicial de Franquicia

Objetivo: Definir y explicar las actividades operativas de una franquicia Pak Mail, de acuerdo a cada uno de los productos y servicios que ofrece, a fin de capacitar al Franquiciatario en las mejores prácticas de operación dentro de la franquicia en cuanto a servicio y satisfacción del cliente.



Manual de Operación de Franquicia

¿Cómo lo hacemos?

Proceso Operativo.

El proceso operativo son las actividades necesarias para el funcionamiento de una franquicia Pak Mail bajo su entorno de negocio, dicho proceso coadyuva a llevar al éxito a la franquicia y determina las funciones del personal, la correcta administración, la relación con sus proveedores, la atención al cliente y el control interno.

De acuerdo al capítulo anterior tenemos como líneas de negocio de los siguientes.

- Operación Logística.
- Servicio de empaque especializado.
- Elaboración y venta de empaque a la medida.
- Servicios y artículos adicionales.

Operación Logística (envíos, mensajería y paquetería).

a) Descripción.

La Operación Logística de Pak Mail consiste en atender los requerimientos de envíos, empaque, confirmación de entrega, etc., desde la Franquicia Pak Mail, dichos envíos se documentan y facturan en la misma franquicia sin embargo para ejecutar el servicio de transporte son subcontratados los servicios de Líneas transportistas, quienes realizan el traslado del envío, es por ello que Pak Mail integra a las mejores opciones “bajo un mismo techo y bajo el mismo precio de éstos”. La ventaja de tener a los líderes del mercado transportista como: FedEx, UPS, DHL, Estafeta, Aeroflash, Paquetexpress, Redpack en un mismo centro de servicio y bajo la misma tarifa de precios, hace de Pak Mail un canal altamente demandado. La razón por la cual Pak Mail opera bajo la misma tarifa de precios que cualquier Línea Transportista es porque obedece a contratos negociados del Franquiciante Pak Mail bajo un esquema de aliados de negocios que nos otorga descuentos corporativos, permitiendo una competencia leal.

b) Líneas Transportistas Autorizadas.

Pak Mail ha desarrollado alianzas estratégicas con la principales Líneas Transportistas, la relación contractual existente permite operar a nuestra red de franquicias con beneficios poco comparados con el mercado y con la competencia, por tal razón es una de nuestras principales ventajas competitivas. Actualmente las líneas autorizadas son las siguientes y su sistema de operación se encuentra detallado en el apartado de “Líneas Transportistas autorizadas” del presente manual.



DHL (www.dhl.com.mx)

a) Historia

La historia de grandes éxitos de DHL comienza en 1969 cuando fue fundada en San Francisco por Adrian Dalsey, Larry Hillblom y Robert Lynn. Comenzó con un automóvil de segunda mano y con una tarjeta de crédito como único tipo de financiamiento. El nombre DHL viene de la combinación de las iniciales de sus fundadores, Adrian Dalsey, Larry Hillblom y Robert Lynn. Hoy, DHL es el líder mundial de ambos mercados internacionales en los sectores de Express y de logística, especializándose en el abastecimiento de soluciones innovadoras y modificadas para requisitos particulares. DHL ofrece experiencia en el transporte de carga aérea y marítima, así como también en servicios de correo internacionales DHL brinda servicios integrados y soluciones personalizadas y basadas en las necesidades de sus clientes para administrar y transportar correspondencia, bienes e información.

b) Ejecutivos de Cuenta

Para contactar a los ejecutivos de cuenta asignados por DHL, ingresa a la página de Pak Mail en la Zona de Franquiciatarios (www.pakmail.com.mx) donde se encuentra:

- Nombre del ejecutivo (s)
- Teléfono
- Correo

c) Servicios DHL cuenta con los siguientes servicios (no todos cuentan con los descuentos acordados por Pak Mail):

Express

1. Envíos
2. Servicio de Exportación e Importación
3. Servicios en envíos Nacionales e Internacionales

Logística

1. Transporte de carga
2. Almacenaje y Distribución
3. Soluciones de Cadena de suministro



Guía para Servicios Nacionales

Time Definite

Servicio	Compromiso de Entrega
DHL DOMESTIC EXPRESS 8:30	Entrega garantizada de documentos y paquetes puerta a puerta al siguiente día hábil antes de las 8:30 a.m., de lunes a viernes.
DHL DOMESTIC EXPRESS 10:30	Envíos críticos: entrega al siguiente día laborable a las 10:30 a.m.
DHL DOMESTIC EXPRESS	Entrega de documentos y paquetes puerta a puerta al final del siguiente día hábil, de lunes a viernes. Pueden aplicar días adicionales para zonas extendidas.

Guía para Servicios de Exportación

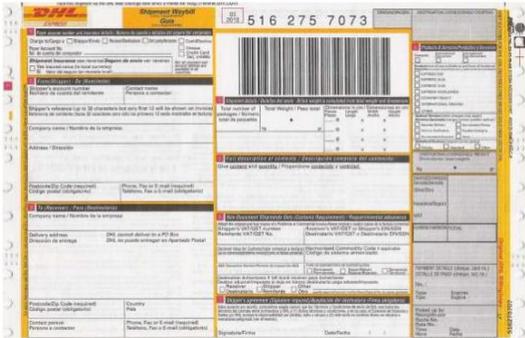
Time Definite

Servicios	Compromiso de Entrega
DHL EXPRESS 10:30	Envíos críticos: entrega al siguiente día laborable a las 10:30 a.m.
DHL EXPRESS 12:00	Envíos críticos: entrega al siguiente día laborable a las 12:00 p.m.
DHL EXPRESS WORLDWIDE	Manejamos desde México todos sus documentos hacia más de 230 países en tiempo express.



c) Guía

La guía o carta de porte es el documento que acompaña los envíos desde su origen hasta el destino. La guía DHL es la siguiente:



FROM : Account Nr DHL: 142501441 ADIDAS AG E KAMINSKI WS ADI-DASSLER STR. 1 91074 HERZOGENAU RACH DE HERZOGENAU RACH 91074 GERMANY DE Phone : +49 9132 84-0 Shipp. VAT: Reference : 10181479	PRODUCT: ECX <i>Reproduction</i> DESTINATION: MAD
TO : REAL MADRID CLUB DE FUTBOL BALE GARETH CIUDAD DEPORTIVA SINTRA S/N 28042 VALDEBEBAS-MADRID ES VALDEBEBAS-MADRID 28042 SPAIN ES Rec. VAT: Phone : 00000	AIR WAYBILL: 8148677773
DESCRIPTION: SHOES DATE: 2013-08-29 VALUE: WEIGHT: 1.900 KG	1 OF 1 Origin: NUE
Additional info : Pick-up time + route : 16:48 2013-08-29 NAECB- Extra charges Bill to account : 142501441 Dimensions (cm) : L:50.0 W:35.0 H:14.0 DHL terms of trade : DDU Volumetric weight : 4.900 KG Reason for export : Customer weight : 1.900 KG Insurance value : Actual weight :	

UPS (www.ups.com.mx)

a) Historia

Fundada en 1907 como una empresa de mensajería en los Estados Unidos, UPS se ha convertido en una corporación multimillonaria al tener claramente como meta el hacer posible el comercio en todo el mundo. Actualmente UPS o "United Parcel Service Inc.", es una empresa internacional que lleva una de las marcas más reconocidas del mundo. Son de las más grandes empresas en entrega de paquetes y mensajería express del mundo y el líder en servicios de transporte, logística, capital y comercio electrónico.

b) Ejecutivos de Cuenta

Para contactar a los ejecutivos de cuenta asignados por UPS, ingresa a la página de Pak Mail (www.pakmail.com.mx) donde se encuentra:

- Nombre del ejecutivo (s)
- Teléfono
- Correo

c) Servicios Parte de los servicios que brinda UPS son los siguientes:

- Envíos Nacionales e Internacionales
- Rastreo
- Carga



Servicios Nacionales:

Compromiso de entrega		Servicio
1 Día laboral	Entrega antes de las 8:30 a.m.	UPS Express Plus
1 Día Laboral	Entrega antes de las 10:30 a.m.	UPS Express
1 Día laboral	Entrega antes del final del día	UPS Express Saver
De 2 a 5 días hábiles	Entrega antes de finalizar el día	UPS Standard

Servicios Internacionales:

Compromiso de entrega		Servicio
Exportación e Importación (Donde estén disponibles)		
1-3 días hábiles	Entrega normalmente antes de las 9:00 a.m.	UPS Worldwide Express Plus
1-3 días hábiles	Entrega normalmente antes de las 10:30 a.m. o el medio día	UPS Worldwide Express
1-3 días hábiles	Entrega antes de finalizar el día	UPS Worldwide Express Freight
1-3 días hábiles	Entrega antes del final del día laboral	UPS Worldwide Express Saver



c) Guía

La guía o carta de porte es el documento que acompaña los envíos desde su origen hasta el destino. Las guías UPS son las siguientes:

Formulario de guía UPS internacional. Incluye campos para: Nombre del Remitente, Dirección de la Empresa, Ciudad, Estado, País; Nombre del Destinatario, Dirección, Ciudad, Estado, País; Tipo de Servicio (Express Plus, Express Saver, Expedited/Rapido); y detalles de envío como peso (2 KG) y número de guía (FL 330 6-03).

Formulario de guía nacional UPS. Incluye campos para: Nombre del Remitente, Dirección, Ciudad, Estado, País; Nombre del Destinatario, Dirección, Ciudad, Estado, País; Tipo de Servicio (UPS Saver); y detalles de envío como peso (2 KG) y número de guía (FL 330 6-03).

Otro formulario de guía nacional UPS. Incluye campos para: Nombre del Remitente, Dirección, Ciudad, Estado, País; Nombre del Destinatario, Dirección, Ciudad, Estado, País; Tipo de Servicio (Express Plus, Express Saver); y detalles de envío como peso (2 KG) y número de guía (FL 330 6-03).

FEDEX (www.fedex.com/mx/)

a) Historia

FedEx fue fundada como Federal Express, en 1971, por Frederick W. Smith. En 1973, la inauguró desde un hangar militar en el Aeropuerto Internacional de Memphis. Comenzó con 389 empleados y 14 aviones Falcon que llevaron 186 paquetes dentro de Estados Unidos. Su éxito comenzó por ser la primera línea aérea de carga en usar sólo aviones jet. Con el tiempo se fue haciendo cada vez más grande, con la adquisición de grandes compañías, y sus servicios comenzaron a llegar a todo el mundo.

Los servicios de FedEx se realizan a través de varias divisiones de la empresa identificados con distintos colores en la parte "Ex" de su nombre.

La parte "Fed" es siempre de color morado. FedEx Express se reconoce estéticamente por tener la Ex de color naranja, y es el servicio original de la empresa de entrega de paquetes vía aérea. Hoy es la que posee la mayor flota aérea propia del mundo y además con la mayor capacidad de carga. FedEx Ground es el servicio terrestre de la empresa identificado con Ex verde. Opera camiones,



principalmente entre Estados Unidos y Canadá. FedEx Trade Networks provee a los clientes de todo el mundo, soluciones de transporte, despacho de aduana y seguros. Se identifica con el Ex amarillo. FedEx Freight tiene Ex rojo y es el servicio de carga consolidada; una de las principales en Estados Unidos. FedEx CustomCritical, con Ex azul, se encarga de entregas urgentes, de valor y peligrosas. Otras divisiones proveen servicio de logística, de comercio y de tecnología de información, además de atención al cliente. De manera general, FedEx se identifica con la Ex de color gris.

b) Ejecutivos de Cuenta

Para contactar a los ejecutivos de cuenta asignados por FedEx, ingresa a la página de Pak Mail (www.pakmail.com.mx) donde se encuentra:

- Nombre del ejecutivo (s)
- Teléfono
- Correo

c) Servicios

Servicios de FedEx Express Nacional

Detalles en fedex.com/mx

SERVICIOS PARA ENVÍOS DE DOCUMENTOS Y PAQUETES

FedEx® Nacional 8:30 a.m.

- Servicio de entrega antes de las 8:30 a.m. del día siguiente hábil para documentos y paquetes de hasta 68 kg con plazos de entrega críticos.
- Llega a determinadas ciudades principales y códigos postales de México.**

FedEx® Nacional 10:30 a.m.

- Servicio de entrega antes de las 10:30 a.m. del día siguiente hábil para documentos y paquetes de hasta 68 kg.
- Llega a las principales ciudades y códigos postales de México.**

FedEx® Nacional Día Siguiente

- Servicio de entrega al día siguiente para documentos y paquetes de hasta 68 kg.
- Llega a todo México con entregas a las principales ciudades y códigos postales antes del final del día hábil.**

FedEx® Nacional Económico

- Servicio con tiempo de entrega específico desde 2 hasta 5 días hábiles para documentos y paquetes hasta 80kg.
- Entrega en todo México a nuestra cobertura de más de 2,300 localidades y municipios dependiendo del origen y destino.**



Servicios de FedEx Express® Internacional | Detalles en fedex.com/mx

ENVÍOS DE DOCUMENTOS Y DE PAQUETES DE HASTA 68 KG (150 LBS)



Estas opciones tienen un límite de peso máximo de 68 kg (150 libras) cada uno. Te ofrece entregas garantizadas en tiempo definido para sus envíos. Respaldo por la Garantía de Devolución de tu Dinero.*

FedEx International First®

- Entrega para las 8.00 o 8.30 a.m. a principales ciudades en Estados Unidos y 10.00a.m. para las principales ciudades de Canadá.*
- Entrega para las 9.00 o 10.00 a.m. en 2 días hábiles a principales ciudades de Alemania, Austria, Bélgica, Brasil, España, Francia, Holanda, Inglaterra, Italia, Luxemburgo y Suiza.
- Entrega para las 10.00a.m. en 3 días hábiles a principales ciudades asiáticas en China, Japón y Singapur.
- Paquetes hasta 68 kg (150 libras) cada uno.

FedEx International Priority®*

- El servicio de envíos más popular de FedEx.
- Tiempo de entrega definido para documentos y paquetes hasta 68 kg (150 libras).
- La entrega por lo general se realiza en 1 a 3 días hábiles.

FedEx International Economy®

- Disfruta de ahorros en tus costos mientras sigues recibiendo entregas con tiempo establecido para paquetes de hasta 68 kg (150 lb).

d) Guías

La guía o carta de porte es el documento que acompaña los envíos desde su origen hasta el destino. Las guías FedEx son las siguientes:

The image shows two FedEx shipping forms. The left form is the 'FedEx Express Guía Aérea y Terrestre' (Air and Ground Guide), which includes sections for origin and destination information, service selection, and payment details. The right form is the 'Seguro del Remesador' (Carrier's Insurance), which includes a tracking number (8683 1453 0065) and a reference number (0449). Both forms have a 'Solo dentro de México' (Only within Mexico) watermark.



ESTAFETA (www.estafeta.com.mx)

a) Historia

La primera empresa mexicana de mensajería y paquetería, nace el 8 de agosto de 1979 con un nombre que hará historia: Estafeta. Su fundador, Gerd Grimm, un empresario con una larga trayectoria en el negocio de carga y mensajería internacional, decide introducir el innovador servicio puerta a puerta en el país. En los años noventa Estafeta, no solo logro consolidar la operación terrestre sino que también incorporo la operación aérea y optimizo la red logística con Centros de Intercambio y Operativos de vanguardia, ubicados estratégicamente: San Luis Potosí, La Tinaja (Veracruz), Tepetzotlán (Estado de México), entre otros. Ahora con más de 30 años en la distribución de envíos, Estafeta cuenta con la energía para mover a diario grandes volúmenes de documentos y paquetes hasta dejarlos bien y a tiempo en sus destinos, considerado el primer lugar nacional en número de clientes, ventas y envíos transportados.

b) Ejecutivos de Cuenta

Para contactar a los ejecutivos de cuenta asignados por Estafeta, ingresa a la página de Pak Mail (www.pakmail.com.mx) donde se encuentra:

- Nombre del ejecutivo
- Teléfono
- Correo



c) Servicios

Servicios Nacionales

7:45 a.m.

Descripción

Entrega garantizada antes de las 7:45 a.m. del siguiente día hábil, de lunes a viernes, y cobertura en las 12 principales ciudades del país.

Primer y único servicio nocturno con recolecciones en horario extendido sólo para las ciudades de México, Monterrey y Guadalajara hasta las 21:00 hrs. (favor de verificar los horarios máximos de recolección para cada ciudad con su asesor de ventas o en nuestras oficinas).

Peso máximo: 70 kg por paquete.

Tamaño máximo: 2.70 m de largo x 5 m de circunferencia por paquete.

9:45 a.m.

Descripción

Entrega garantizada antes de las 9:45 a.m. del siguiente día hábil, de lunes a viernes, y cobertura en las 31 principales ciudades del país.

Favor de verificar horarios máximos de recolección para cada ciudad con su asesor de ventas o en nuestras oficinas.

Con horario extendido de recolección en las ciudades de México, Monterrey y Guadalajara hasta las 21:00 hrs.

Peso máximo: 70 kg por paquete.

Tamaño máximo: 2.70 m de largo x 5 m de circunferencia por paquete.

11:30 a.m.

Descripción

Entrega garantizada antes de las 11:30 a.m. del siguiente día hábil, de lunes a viernes, y cobertura en 76 ciudades del país.

Peso máximo: 70 kg por paquete.

Tamaño máximo: 2.70 m de largo x 5 m de circunferencia por paquete.

Día siguiente

Descripción

Entrega garantizada al siguiente día hábil, de lunes a viernes, y cobertura en 138 ciudades del país.

Peso máximo: 70 kg por paquete.

Tamaño máximo: 2.70 m de largo x 5 m de circunferencia por paquete.





AEROFLASH (www.aeroflash.com.mx)

a) Historia

Como respuesta a la demanda en el traslado de documentos del Sector Financiero, Servicio Pan Americano de Protección, inicia su servicio de Mensajería en 1971; y en 1991 crea la marca Aeroflash. Actualmente cuenta con 35 años de experiencia atendiendo al sector financiero, empresarial y comercial. Actualmente ofrece la mejor opción en servicios de Mensajería, Paquetería, Carga y Logística, proporciona los siguientes servicios:

- Local
- Nacional (con la mayor cobertura del país)
- Internacional
- Logística Integral
- Servicios de Carga Internacional

b) Ejecutivos de Cuenta

Para contactar a los ejecutivos de cuenta asignados por Aeroflash, ingresa a la página de Pak Mail (www.pakmail.com.mx) donde se encuentra:

- Nombre del ejecutivo (s)
- Teléfono
- Correo

c) Servicios

Servicio Nacional	
Servicio	Descripción
Mensajería y paquetería	La Mayor cobertura operativa en el país, con más de 1500 destinos y los mejores tiempos de entrega, gracias a nuestra operación overnight y aviones exclusivos. Modalidad del servicio: •Urbano, Regional, Nacional e Internacional
Entrega domiciliaria.	Entrega masiva de documentos no negociables (estados de cuenta, revistas, tarjetas) en las áreas urbanas de las principales ciudades del país.
Envíos Masivos.	Entrega en grandes volúmenes de documentos no negociables (estados de cuenta, revistas, tarjetas) en las áreas urbanas de las principales ciudades del país.
Bono Flash	Sobre Aeroflash para el envío de documentos a las principales ciudades del país, que no exceda los 500 gr.



d) Guías

La guía o carta de porte es el documento que acompaña los envíos desde su origen hasta el destino. La guía Aeroflash es la siguiente:

El formulario de Guía de Servicio Aeroflash está dividido en secciones para el remitente y el consignatario. Incluye un código de barras y un número de guía: *0001000501738925000*.

REMITENTE				CONSIGNATARIO			
PAIS DE ORIGEN				PAIS DE DESTINO			
NOMBRE / DEPARTAMENTO				NOMBRE / DEPARTAMENTO			
CALLE		No.		CALLE		No.	
COLONIA		C.P.		COLONIA		C.P.	
C.D.		P.A.S.		C.D.		P.A.S.	
TEL. (DEPARTAMENTO)		VALOR DECLARADO		RECIBO EN DESTINO		FECHA	
FECHA		HORA		FECHA		HORA	
FIRMA REMITENTE		FIRMA / SELLO		IDENTIFICACION		PESO TOTAL (KGS.)	
FIRMA MENSAJERO		FECHA		HORA			

REDPACK (www.redpack.com.mx)

a) Historia

Redpack TNT, es una de las empresas de mensajería más prestigiadas y reconocidas a nivel internacional, esto gracias a que surgió a partir de la alianza de Redpack, una de las mejores mensajeras nacionales desde su creación en 1991 y TNT, una empresa Holandesa que fue creciendo a pasos agigantados y gracias a eso hoy recolecta y envía paquetería en más de 220 países. Por ahora consolida una sola empresa dedicada a proveer servicio de distribución expresa, tanto de envíos de documentos, paquetes como cargas ligeras y servicios especiales a todas partes del Mundo.

b) Ejecutivos de Cuenta

Para contactar a los ejecutivos de cuenta asignados por Redpack, ingresa a la página de Pak Mail (www.pakmail.com.mx) donde se encuentra:

- Nombre del ejecutivo
- Teléfono
- Correo



c) Servicios

Servicio	Servicio Nacional	Descripción
Mensajería Express		Servicio de puerta a puerta con entrega garantizada al siguiente día hábil o de acuerdo con nuestra cobertura en más de 850 destinos en la República Mexicana.
Ecoexpress		Para envíos menos sensibles en el tiempo de entrega pero con una reducción considerable en el precio.
10:30 a.m.		Entrega garantizada de documentos puerta a puerta al siguiente día hábil antes de las 10:30 a.m.

d) Guías

La guía o carta de porte es el documento que acompaña los envíos desde su origen hasta el destino. La guía Redpack es la siguiente:

El formulario de Guía Prepagada de Redpack incluye los siguientes campos:

- Encabezado:** Logo de REDPACK, sitio web (www.redpack.com.mx), teléfono (01-800-013-3333), Estación, Guía Prepagada y código de barras (83 417 880 5).
- Remitente:** No. de Cuenta, Compañía, Calle y Número, Colonia, Ciudad y Estado, Teléfono, Código Postal, Esborro, Fecha, Firma (con X).
- Destinatario:** Producto, Origen, Destino, Compañía, Calle y Número, Colonia, Ciudad y Estado, Teléfono, Código Postal.
- Observaciones:** Observaciones, Dimensiones: LxAxA (cm, X, cm, X, cm).
- Finalización:** Nombre, Fecha, Valor Declarado, Seguro Opcional (si/no), Peso, No. de piezas.

PAQUETEXPRESS (www.paquetexpress.com.mx)**a) Historia**

El 26 de octubre de 1986 nace PAQUETEXPRESS empresa formada por un grupo de empresarios sinaloenses con visión de negocios y espíritu de servicio. Se instaló la oficina Matriz en Los Mochis, Sinaloa, constituyéndose así en la primera empresa de paquetería y mensajería del noroeste de México. Dentro sus principales ventajas competitivas se encuentran su sistema de información de





rastreo en Internet Infoexpress, así como sus tiempos de entrega compromiso de 24 a 96 horas con un alto grado de eficiencia.

b) Ejecutivos de Cuenta

Para contactar a los ejecutivos de cuenta asignados por Paquetexpress, se debe entrar a la página de Pak Mail (www.pakmail.com.mx) donde se encuentra:

- Nombre del ejecutivo
- Teléfono
- Correo

c) Servicios

Servicio Nacional	
Servicio	Descripción
Línea Roja	El nuevo servicio especializado de mensajería aérea que mueve tus sobres de inmediato.
	- Con entrega al día siguiente garantizada.
	- Rápida documentación y recolección.
	- Servicio personalizado.
	- Precios especiales por volumen.
	- Sistema de guías prepago.
	- Amplia cobertura.

d) Guía

La guía o carta de porte es el documento que acompaña los envíos desde su origen hasta el destino. La guía Paquetexpress es la siguiente:

PAQUETEXPRESS **GP GUIA PREPAGO** File: N° 541258
2116983078

REMITENTE

NOMBRE _____ No. _____
CALLE _____ ESTADO C.R. _____
CUIDAD _____
TELEFONO _____

DESTINATARIO

NOMBRE _____ No. _____
CALLE _____ ESTADO C.R. _____
CUIDAD _____
TELEFONO _____

QUE DICE CONTIENE _____
PESO _____ T. ZONA COBERTURA TOTAL _____
VOLIAJES _____ T. STANDARD ACUSE SIN ACUSE _____
Firma de Autorización _____

PAQUETEXPRESS **GP GUIA PREPAGO** File: N° 541258



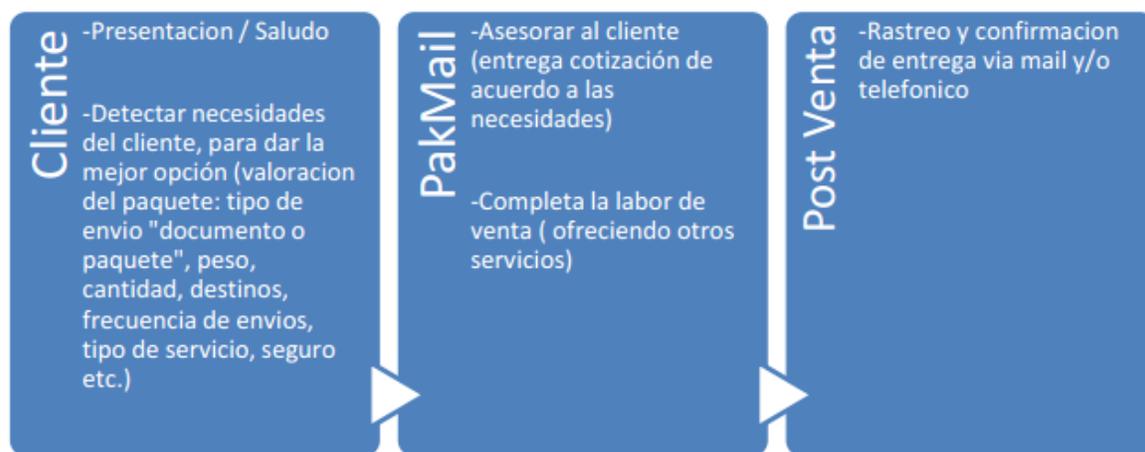


d) Proceso de prestación del servicio.

El proceso de prestación del servicio se realiza por los siguientes pasos:

1. Se recibe el artículo en mostrador y se debe revisar la paquete/envío delante del cliente para verificar que sea una mercancía legal, preguntando con antelación al cliente que es lo que envía.
2. Se evalúa la mejor opción de envío en función al peso, dimensiones y tiempo de entrega y tipo de empaque, ya que posiblemente requiera servicios adicionales.
3. Se ofrecen alternativas de envío y asesora al cliente en la mejor opción de acuerdo a costo/beneficio.
4. Se documenta el artículo.
5. Se empaca el artículo.
6. Se elabora la guía de envío.
7. Se contacta a la empresa transportista para recolección.
8. Se recibe al recolector (Courier) de la LT y se entrega el artículo/documento.
9. La LT se encarga de ejecutar el envío a su destino
10. Se rastrea el envío y se confirma al cliente vía telefónica y/o vía mail.

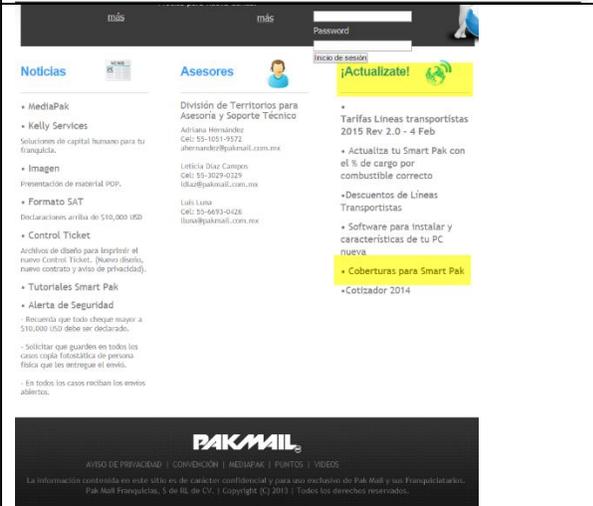
Diagrama del Proceso.



e) Coberturas.

Cobertura es el desglose de servicios, tiempos y alcance de cada Línea Transportista que ofrece a cada destino, ésta depende de las restricciones de la misma LT, cada vez que existen modificaciones y actualizaciones, Pak Mail Corporativo lo publica vía email y vía web en www.pakmail.com.mx en la “Zona de Franquiciatarios”, es importante estar atento a los comunicados de actualización ya que puede haber cambios como destinos que anteriormente pudieron ser áreas extendidas y cambien a ser un área de mejor cobertura y por el contrario, uno que tenía cobertura normal que debido al bajo volumen puede ser de entrega esporádica en solo determinados días.

¿Cómo ingresar a la liga de Coberturas?

<p>Dar click desde la página de Pak Mail www.pakmail.com.mx a la Zona de Franquiciatarios</p>	
<p>En la pagina principal de Zona de Franquiciatarios, en la sección de “Actualizate” Dar click en “Coberturas para Smart Pak”</p>	

f) Tarifas.

Es el costo del flete de transportación asignado por destino, éste lo establece la Línea Transportista y en su desglose incluye el costo combustible, éste último por razones económicas mundiales está sujeto a cambios constantes por ello la importancia de mantenerse actualizado. Toda actualización e información relativa también se encuentra vía web en el menú “Zona de Franquiciatarios” incluso el acceso para la descarga de tarifas es idéntico al del inciso e) coberturas, en la sección “Actualizate” daremos click a las “Tarifas” del año correspondiente.



g) Descuentos.

Pak Mail cuenta con una serie de descuentos otorgados por las Líneas, los descuentos varían en porcentajes y beneficios según cada Línea, todos ellos se pueden consultar de manera actualizada vía web en www.pakmail.com.mx en el menú “Zona de Franquiciatarios”.

¿Cómo acceder a la liga de Descuentos?

<p>Accediendo a la Zona de Franquiciatarios en la sección de “Actualizar” da click en Descuentos de Líneas Transportistas</p>	
<p>Selecciona el descuento de la línea transportista que quieras conocer</p>	



h) Peso Real y Peso Dimensional

Peso real es el peso físico de un objeto o artículo que señala el instrumento de medición (báscula) en tanto que el peso dimensional es el resultado de las medidas y volumen que ocupa un objeto, caja o artículo (espacio que ocupa) que no va íntimamente relacionado con su peso real. Para realizar una cotización sobre los envíos se debe identificar primero si el envío corresponde a un sobre o un paquete en función:

Sobre. Se entiende que el envío de un sobre implica el transporte de documentos, un sobre normalmente tiene un peso inferior a 1kg. De peso real y por lo tanto es cotizado como tal. Es común el envío de otra clase de artículos dentro de un sobre (diferentes a documentos), en tal situación se considera que es un paquete y nos lleva a la segunda opción.

Paquete. Son todos aquellos envíos que no son documentos y que están contenidos en caja o sobre pero que representen un peso mayor al anterior y cuyo criterio para cotizar se calculará mediante el peso real y el peso dimensional. Con base estos dos casos, las compañías transportistas establecen diferentes factores y parámetros para cotizar el envío, es importante aplicar el factor correcto ya que ello determina la tarifa correcta del envío, en todos los casos, se nos cobrará el que resulte mayor de los dos. La fórmula para calcular el peso dimensional es la siguiente:

1. Multiplicar la longitud del paquete por el ancho por la altura. (Siempre en cm.)
2. Dividir la suma de dicha cifra por el valor asignado para el factor dimensional publicado por la empresa de transporte.
3. En México el factor dimensional es de 5,000 (Envíos Nacionales e Internacionales)
4. El resultado será en Kilogramo y el mayor ya sea dimensional o volumétrico o será el que se cotice.

Largo x Ancho x Alto

50000

i) Tipo de Cambio y Cargo por Combustible

Tipo de Cambio:

Aplica para envíos internacionales y es un valor que cambia semana con semana relativo al precio del dólar para nuestra moneda. Con cada línea transportista se tiene diferente tipo de cambio, por eso, podemos obtener todas las actualizaciones de tipo de cambio en nuestra Zona de Franquiciatarios.

Cargo por Combustible:

Es el porcentaje del flete que invierte cada transportista para la compra de combustible, varía dependiendo la empresa transportista y llega a modificarse varias veces durante un mismo año, los costos están contenidos en la página web de Pak Mail. Para obtener el Tipo de Cambio y el Cargo



por Combustible, es necesario acceder a nuestra Zona de Franquiciatarios y dar click en “Actualiza tu Tipo de Cambio y Cargo por combustible” en la sección de “Actualízate” ya mencionada anteriormente.

j) Impuestos y/o Aranceles

Es la imposición derivada de un envío internacional, el impuesto se causa una vez que el envío entra al país de destino, toda operación de esa naturaleza debe ser anticipada al cliente dado que las disposiciones aduanales de cada país se regulan por su propio gobierno y son ellos quienes determinan si el artículo, causa o no, impuestos y la cantidad a pagar por el mismo. Por lo tanto, depende de cada gobierno extranjero, es por ello que no se puede estimar un aproximado de cuanto se pague, para recabar el dato exacto acerca del cobro de impuestos, es necesario consultar al Ejecutivo de Cuenta de la Línea Transportista, a fin de investigar el importe y definir el mecanismo de pago toda vez que el cliente desee pagar los mismos y no trasladarlo al remitente.

k) Suministros

Se llama suministro al equipo suplementario para realizar los envíos tales como bolsas, guías, sobres, material publicitario, flyers, trípticos, volantes, canguros, etiquetas, etc. que provee cada línea Transportista por medio de su Courier sin costo alguno (no aplica para guías propagadas)

l) Seguros

El seguro de transporte es una protección que se le da a la mercancía con previa autorización del cliente, a fin de cubrir el posible daño, robo o pérdida que esta tenga durante su traslado. El seguro consiste en el 2% como máximo sobre el valor de la factura, mismo dato que debe dar el cliente al momento de solicitarlo. Algunas LT difieren en cuanto al tipo de servicio.

m) Cotizaciones

El proceso de cotización inicia al momento de identificar el tipo de empaque y de identificar las necesidades nuestro cliente, es por ello, que primero analizaremos las formas de cotizar y las herramientas que se tienen para hacerlo, las cuales son:

1. Smart Pak sin Web Servicio Sistema punto de venta con consultas locales
2. Call Center Centro de atención de las LT, regularmente 01800-Línea Transportista (no todas cumplen con este servicio)
3. Tarifarios Tarifas otorgadas directamente por la LT para cotizaciones.
4. Página Web LT Consulta directa de la página Web de la LT.
5. Chat en Línea Chat en línea atendidos por representantes de las Líneas Transportistas (no todas cuentan con este servicio).



Una vez identificada la necesidad del cliente se procede a tomar en cuenta ciertos factores ya que son las que determinan finalmente el precio:

1. **Destino.**- Lugar donde será enviado el paquete y/o documento
2. **Tipo de embalaje.**- Material para transportar la mercancía, sobre, caja, tubo, etc. dependiendo el tipo de embalaje que se utilice puede modificar el precio final.
3. **Peso real y peso dimensional.**- El costo va en relación también al tipo de peso o dimensión, ya que el que resulte mayor será bajo el cual se determine el precio.
4. **Tipo de cambio.**- Cuando se trata de un envío internacional, el tipo de cambio es un factor para determinar el precio, por lo que se recomienda tomar el tipo de cambio de las Líneas Transportistas más importantes (DHL, FedEx y UPS). Este factor está capturado en nuestra “Zona de Franquiciarios”
5. **Cargo por combustible.**- Es el cargo por la turbosina y se aplica regularmente a todo tipo de mercancía.
6. **Cobertura.**- Se determina cuando es cobertura o zona de difícil acceso y la LT debe tomar acciones especiales
7. **Origen.**- Depende de lugar donde se realice el envío, sobre todo cuando es en zona fronteriza
8. **Tipo de servicio.**- El precio del envío también varía dependiendo el servicio ya que cuando suele ser un servicio garantizado (8:30 am., 10:30 am., 2 días, etc.) el costo incrementa
9. **Zona Fronteriza.**- Es el territorio comprendido entre la línea divisoria internacional del norte y sur del país

n) Reclamaciones.

En caso de existir casos de contingencia en una operación, tales como pérdida del envío, daño del mismo, incumplimiento en los horarios y/o fechas pactadas de entrega, etc. se deberá iniciar un proceso de “Reclamación” con la Línea Transportista a través de su Ejecutivo de Cuenta, quien tendrá la responsabilidad de brindar la solución necesaria y el seguimiento correcto hasta su cierre.

Dentro de las reclamaciones más comunes y su tratamiento para efectos de reembolso al cliente tenemos las siguientes:

Reclamación y reembolso por:

Perdida de mercancía: En este caso la Línea Transportista pierde el envío por lo que deberá reembolsar a Pak Mail para su cliente un cheque por el importe de la mercancía dañada o extraviada (siempre y cuando este asegurado el envío); éste importe se tiene que reintegrar al cliente en su totalidad, pero no se cancela la guía y no se devuelve el importe de la guía, ya que el servicio por parte de Pak Mail si se realizó.



Si la mercancía está asegurada y la mercancía no fue bien empacada por Pak Mail o el cliente, la LT no realizara dicho reembolso, cuando se trate de una mercancía asegurada, se sugiere que el personal de la franquicia capture una fotografía (cámara digital o de celular) del envío, como parte de la evidencia.

Reclamación y reembolso por: Servicio Garantizado: En este reembolso la LT emite una nota de crédito por el envío garantizado (entrega a las 8:30 o 10:30 etc.) Pak Mail tiene que reintegrar al cliente la totalidad del envío. El tiempo de respuesta dependerá de la respuesta que del cliente y de la LT, el tiempo máximo para dar solución es de 2 meses.

Reclamación y reembolso por:

Envío que no llega a su destino: En este reembolso la transportista emite una nota de crédito por el envío que nunca llego, como en este caso no está asegurado el envío se regresa únicamente el importe de la guía. En todos los casos se realizara el cheque al cliente o la nota de crédito, siempre que Pak Mail ya tenga el cheque o su Nota de crédito por parte de la LT, nunca antes, así que el proceso depende al 100% del tiempo que se tarde el personal de Pak Mail en reclamar a la transportista el reembolso correspondiente, cabe señalar que cada franquicia de Pak Mail será la responsable de darle seguimiento a estos reembolsos y/o notas de crédito con la transportista.

3.3 Servicio de empaque especializado para envíos.

Pak Mail ofrece también el servicio especializado de empaque, se entiende como empaque al conjunto de actividades relacionadas con la protección de algún objeto o artículo que será sujeto de envío, en donde intervienen cajas, material de protección, contención y armado que garantizarán la conservación e integridad del artículo; el servicio de empaque se factura adicional a la tarifa del envío. Pak Mail tiene como área de especialidad el empaque, misma que da asesoría para tener la mejor opción de protección y acorde a sus necesidades, ofreciendo tranquilidad al usuario de que el artículo llegará en perfectas condiciones a su destino.

Materiales y herramientas de empaque



MATERIALES	HERRAMIENTAS DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none">• Hojas de cartón corrugados• Cajas de cartón• Honeycomb (Panal de abeja)• Foam• Papel Kraft• Papel Corrugado• Película Stretch• Loosefield (cacahuete de poliestireno)• Bubblegrap (Burbuja de aire sellado)• Esquineros• Fleje• Tape transparente• Tape PakMail (para el maquillado final de la caja)• Sobres de diversos tipos (para cada necesidad existe un sobre diferente)• Tubos porta planos	<ul style="list-style-type: none">• Despachador de tape• Cutters (cortado de cajas)• Tijeras especiales para ciertos cortes complicados• Regla de metal largas y sólidas• Tapes métricas• Máquina flejadora• Máquina expulsa cacahuates• Marcadores y lápices (especificaciones externas de las cajas)• Martillo• Juego de herramienta

c) Clasificación de empaque.

Los empaques están clasificados en tres categorías por su función: empaque exterior, empaque interior y embalaje para cerrar las cajas.

- Empaque exterior.

El propósito de los materiales para el empaque exterior es contener y proteger el artículo; los materiales dependerán de las características del artículo a empacar, así como de su fragilidad. Los materiales más comunes son:

- Cajas de cartón
- Honeycomb
- Cartón corrugado
- Papel Kraft
- Cajas de madera
- Rejas de madera
- Bolsas plásticas
- Película stretch
- Sobres acolchonados o de cualquier tipo, para la protección de documentos.



- Empaque interior.

Este es el empaque que está directamente en contacto con el artículo y dependerá de la naturaleza del mismo cubriéndolo de una manera total contra posibles riesgos de rompimiento, los materiales más comunes son:

- Burbuja de aire
- Foam
- Cacahuete de poliestireno
- Bolsas plásticas
- Papel Kraft

- Embalaje.

El embalaje es la protección del contenedor exterior, los materiales para cerrar las cajas están diseñados para mantener cerrado el empaque firmemente, los materiales más comunes son:

- Tape en diferentes presentaciones
- Película
- Fleje plástico

d) Tipos de empaque.

Los empaques están clasificados en cuatro categorías por sus características físicas: Económico, No frágil, Frágil y Muy frágil.

- Económico.

Modalidad de empaque en función al uso mínimo de materiales (puede ser foam, burbuja, papel kraft, papel corrugado, fleje o película stretch). Este tipo de empaque puede ser una excelente opción para aquel cliente que solo quiere reempacar sus artículos o que no son frágiles. Se debe de tomar en cuenta que este tipo de empaque aumenta 2 cm.

- No frágil.

Modalidad para aquellos artículos resistentes, en donde solo se hará uso de una caja y de ser necesario envolverlos con foam o burbuja a manera de cubierta; se empacan con 5 cm de distancia por cada lado.

- Frágil.

Modalidad que consta de caja, honeycomb, foam y burbuja, se utiliza para artículos frágiles; se empacan con 10 cm de distancia por cada lado.



- Muy Frágil.

Modalidad de empaque que se utiliza en artículos muy irregulares en sus dimensiones o extremadamente frágiles, se compone de los materiales descritos arriba, se empacan con 15 cm de distancia por cada lado.

e) Proceso de empaque:

1. Cuando se reciba el artículo del cliente, el personal verificará el contenido para cerciorarse de que sea un paquete legal y de verificar el estado físico de la objeto además de determinar si corresponde a una sola pieza o es multipieza, de esta manera se podrá ver si requiere empaque.
2. Cuando el Courier recolecte, el articulo/paquete el responsable de franquicia verificará si está en buenas condiciones el medio de transporte donde se llevará a cabo el transbordo del envío.
3. En caso de que la mercancía necesite de re-empaque responsable de franquicia deberá realizarlo con el fin de que no se maltrate dicha mercancía, el re-empacado o nuevo empaque será utilizando los materiales de empaque.
4. Una vez que se haya empacado la mercancía, responsable de franquicia deberá pegar la Guía y el Control Ticket en el empaque, donde deberá estar visible para la fácil operación de Courier de la LT. El Control Ticket, es un documento de uso interno en donde se registran los envíos, es decir una "guía interna". Para el cliente es un contrato del prestador de servicios de empaque e intermediación de mensajería.
5. En caso de que el empaque requiera etiquetado, el personal de Pak Mail deberá etiquetar la mercancía para que llegue a su destino en buenas condiciones.

Tipo de Etiqueta:

Frágil

En caso de que la mercancía se delicada o fácil de romper

Ocorre

Cuando el cliente requiera recoger su envío en otra tienda Pak Mail o sea necesario por ser vía remota

Multipieza

Cuando la mercancía sea más de una se tendrá que manejar como multipieza, generalmente esta etiqueta es entregada por el Courier de la LT.

Laboratorios

Cuando la mercancía sea de laboratorios exclusivamente sin importar el tipo de mercancía. Vidrio
En caso de que el material sea de vidrio, de cualquier tipo y dimensión.





Con Horario Establecido (8:30 am, 10:30 am, 12:00 pm, etc.)

Cuando el envío sea requerido para entregarse antes de cierto horario.

3.4 Software de Franquicia (Smart Pak).

Pak Mail proporciona a sus Franquiciatarios un software (software) llamado Smart Pak para la operación de la franquicia que contiene los siguientes módulos de operación:

1. Módulo de cotización y venta
2. Módulo de reportes (actividad diaria, línea transportista, regalías, estadísticas, etc.)
3. Módulo de crédito y cobranza
4. Módulo de servicios web La razón fundamental de operar el software es administrar y controlar la franquicia Pak Mail, mejorar la administración, compras, atención al cliente, incluso la emisión de reportes y facturas que pueden ayudar a la contabilidad de la franquicia. Las actualizaciones de este software están disponibles en la “Zona de Franquiciatarios”

3.5 Mantenimiento.

En la operación de una franquicia se recomienda establecer un sistema de mantenimiento para conservar en buen funcionamiento las instalaciones y equipo de trabajo, lo anterior para proyectar una buena imagen corporativa de Pak Mail y al mismo tiempo prevenir fallas derivadas por el desgaste natural, si bien, cuando se apertura la Franquicia, ésta es entregada en óptimas condiciones, el tiempo, el lugar y las diferentes circunstancias externas pueden hacer que este se vea deteriorada.

Mantenimiento correctivo:	Mantenimiento preventivo:
<ul style="list-style-type: none">• Remodelaciones de local• Anuncio luminoso• Mobiliario• Despachador	<ul style="list-style-type: none">• Equipo(s) de cómputo (PC's, impresoras, miniprinter, etc.)• Software (Windows, Antivirus, Control Pak / Smart Pak)• Báscula (calibración)• Instalación eléctrica

Cabe aclarar que los gastos generados después de la apertura de la franquicia corresponden exclusivamente al Franquiciatario, o si se trata de equipo que aún se encuentre en garantía se deberá acudir con el proveedor.



Actualización de Equipos:

El equipo de cómputo y software se debe mantener protegido y en buenas condiciones para el buen funcionamiento del software punto de venta Smart Pak, los requisitos mínimos son:

1. Procesador de doble núcleo
2. Memoria RAM de 1 Gb
3. Disco duro de 250 GB 5200rpm IDE ATA
4. Tarjeta de RED Ethernet 10/100 MB
5. Tarjeta de video de 64 MB y monitor capaz de soportar 1024x720 de resolución
6. Microsoft Windows XP, 7, **32 Bits**
7. Microsoft Office 2003, 2007 o 2010
8. PDF Creator o similar
9. Microsoft .NET Framework 3.5
10. Puerto LPT1
11. Impresora Star, Epson LX300, Laser
12. Internet de 2mb
13. Antivirus

Todo lo anterior ya viene incluido en su nueva franquicia, solo recuerde un manejo correcto como puede ser evitar el uso de:

1. Redes Sociales (Facebook, twitter, etc.)
2. Programas de descarga
3. Descargar archivos o programas que parezcan sospechosos
4. Evitar abrir correos tipo "spam"

Pak Mail ofrece el soporte de Smart Care, para ayudar con el software, pero esto no significa que también repare los equipos de cómputo todo cambio, actualización y mantenimiento es responsabilidad de la Franquicia.

