

	MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE	CODIGO: MSC-01
		VERSIÓN: 001
		FECHA: 26/05/25

INTRODUCCIÓN

El manual tiene como finalidad ser un documento guía para mejorar la calidad de la prestación del servicio, establecer las directrices y lineamientos que deben seguirse para garantizar un servicio al cliente eficiente, cordial y de alta calidad. Con la prioridad de satisfacer las necesidades de los clientes, asegurando el cumplimiento de los estándares operativos, de seguridad y puntualidad.

JUSTIFICACIÓN

Dado que el servicio al cliente es una parte esencial de nuestra propuesta de valor, es indispensable contar con un manual que unifique criterios, procedimientos y protocolos de atención. Este documento permitirá dirigir al personal que interactúa directamente con los clientes, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza, fidelización y posicionamiento de Setrans Carga S.A.S.

OBJETIVO GENERAL

Establecer políticas y procedimientos claros para ofrecer un servicio al cliente eficiente, profesional y centrado en la satisfacción del cliente interno y externo, con el fin de garantizar la efectividad del servicio al cliente dentro de Setrans carga S.A.S.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Brindar atención personalizada y oportuna.
- Resolver eficientemente dudas, quejas y reclamos.
- Asegurar el cumplimiento de los tiempos de entrega pactados.
- Fomentar la mejora continua mediante la retroalimentación del cliente.
- Capacitar al personal en habilidades de comunicación y servicio.

ALCANCE

Este manual aplica para todo el personal de la empresa que interactúa con los clientes de forma directa o indirecta, incluyendo el personal administrativo, equipo comercial y operadores logísticos.

	MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE	CODIGO: MSC-01
		VERSIÓN: 001
		FECHA: 26/05/25

NORMOGRAMA

Norma o Documento	Artículo/ Capítulo Relevante	Descripción / Aplicación al proceso
Constitución política de Colombia	Art. 78	Protección al consumidor. Obliga a brindar un servicio transparente, seguro y de calidad.
Ley 1480 – Estatuto del consumidor	Título I al título VI	Establece derechos del consumidor, deberes del proveedor y normas de atención al usuario.
Ley 527 de 1999 - Comercio Electrónico	Art. 6 y 7	Validez jurídica de mensajes electrónicos, fundamental para atención digital y trazabilidad.
Ley 1581 de 2012 - Protección de Datos Personales	Art. 4, 8 y 10	Normas sobre el manejo de datos personales de clientes.
Código de Comercio	Art. 1031, 1032	Responsabilidad del transportador frente a la carga y reclamaciones por pérdida o daño.
Decreto 1072 de 2015 - SST	Cap. 6.2.4.6	Condiciones de bienestar y atención a partes interesadas, incluyendo clientes.
Norma ISO 9001:2015	Cláusulas 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10	Enfoque al cliente, gestión de riesgos, mejora continua, control de procesos y evaluación de satisfacción.
Resolución 1376 de 2020 – Mintransporte	Art. 7 y 8	Requisitos para la habilitación de empresas de transporte, incluyendo canales de atención.
Manual de Servicio al Cliente (Interno)	Todo el documento	Define protocolos de atención, tiempos de respuesta y manejo de PQRS.
Código de Ética de la Empresa	Cap. 3 y 4	Establece principios y valores para una atención respetuosa, ética y profesional al cliente.

	MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE	CODIGO: MSC-01
		VERSIÓN: 001
		FECHA: 26/05/25

MARCO TEORICO

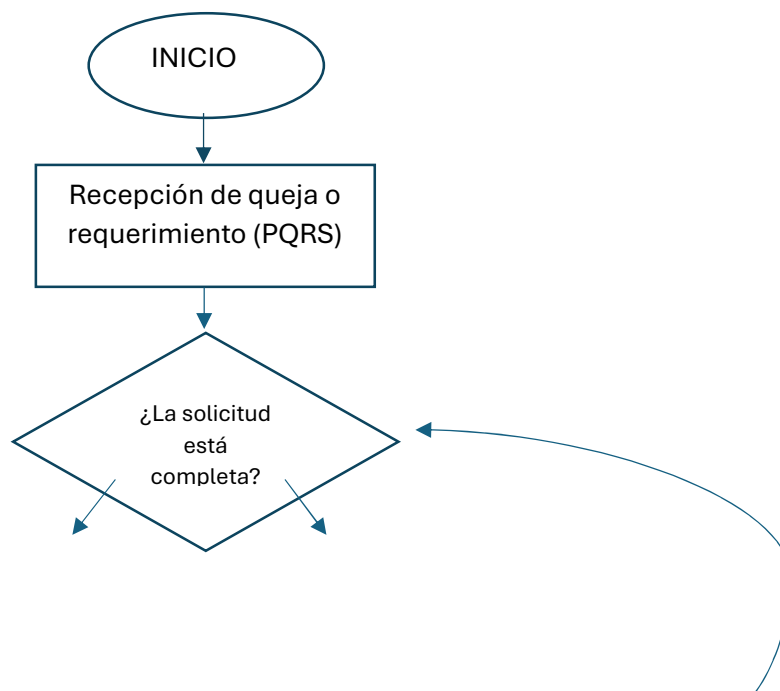
El servicio al cliente es un componente estratégico para cualquier organización, especialmente en el sector de transporte de carga, donde la confiabilidad, la puntualidad y la comunicación efectiva son factores clave en la percepción de calidad por parte del cliente. Este tipo de servicio no solo implica trasladar mercancías de un punto a otro, sino que exige una interacción constante, confiable y profesional con los clientes, asegurando que cada necesidad sea atendida con eficacia y cada expectativa sea superada.

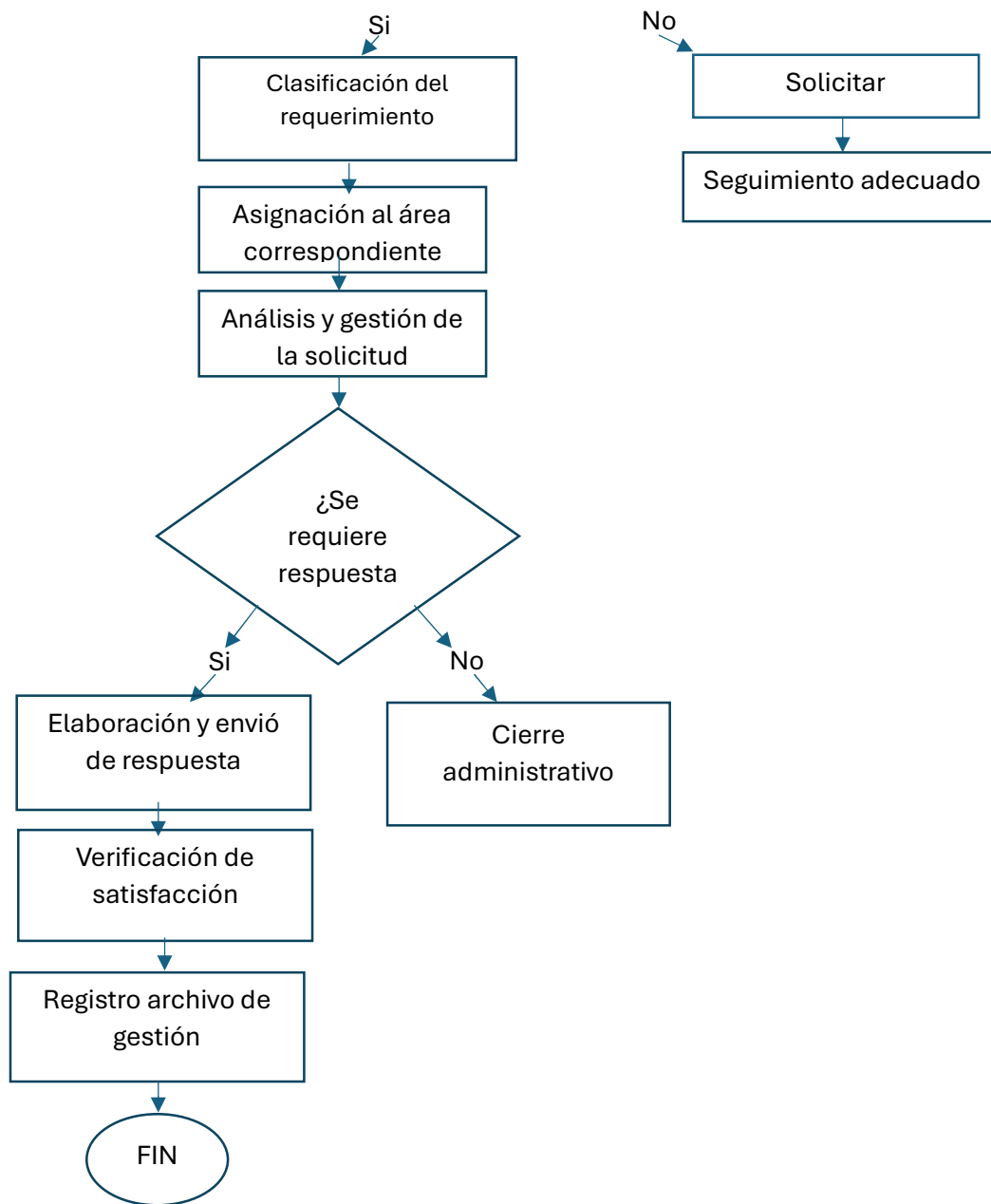
En este contexto, el servicio al cliente se entiende como un conjunto de actividades diseñadas para aumentar la satisfacción del cliente, garantizando que sus requerimientos sean comprendidos y atendidos. Esta visión se convierte en un pilar para organizaciones de logística, donde los clientes valoran tanto la ejecución operativa como el acompañamiento humano y tecnológico durante todo el ciclo del servicio.

La norma ISO 9001:2015, implementada por SETRANS CARGA S.A.S, proporciona una base sólida para garantizar la calidad del servicio. Esta norma enfatiza el enfoque al cliente como uno de sus siete principios de gestión, exigiendo a las organizaciones que comprendan, satisfagan y, si es posible, excedan los requisitos del cliente. Además, promueve la medición de la satisfacción del cliente como una herramienta clave para la mejora continua, así como la sistematización de procesos de atención y respuesta efectiva.

En conclusión, el servicio al cliente en SETRANS CARGA S.A.S no se limita a resolver solicitudes, sino que crean un enfoque de trabajo centrado en las personas, los procesos y los resultados. Su implementación sistemática, respaldada por estándares de calidad como la ISO 9001, no solo fortalece las relaciones comerciales, sino que posiciona a la empresa como un aliado estratégico en el sector de transporte de carga.

FLUJOGRAMA





MATRIZ DETALLADA

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN
INICIO			



MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE

CODIGO: MSC-01

VERSIÓN: 001

FECHA: 26/05/25

Recepción de queja o requerimiento (PQRS)	Se recibe la queja o requerimiento del usuario o cliente	Coordinador de Talento humano	
¿La solicitud está completa?	Si		
Clasificación del requerimiento	Se clasifica el documento según su nivel de importancia y requerimiento	Coordinador de Talento Humano	
Asignación al área correspondiente	Teniendo la queja o reclamo se enviará al área correspondiente	Coordinador de Talento Humano	
Análisis y gestión de la solicitud	El análisis lo realizara el encargado del área correspondiente a la queja o requerimiento	Jefe de área	
¿Se requiere respuesta	Si para poder elaborar la solución o respuesta a la queja	Jefe de área correspondiente y Coordinador de Talento Humano	
Elaboración y envío de respuesta	El jefe de área correspondiente y el Coordinador de Talento Humano se ponen de	Jefe de área y coordinador de Talento Humano	

	MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE	CODIGO: MSC-01
		VERSIÓN: 001
		FECHA: 26/05/25

	acuerdo para generar una respuesta valida		
Verificación de satisfacción	La respuesta se recibe y se identifica que tan clara es la solución de la queja o reclamo	Coordinador de Talento Humano	
Registro archivo de gestión	Se archiva el documento de la queja para futuras versiones o como guía	Coordinador de Talento Humano	
Solicitar información	Se solicita la información de la queja	Coordinador de Talento Humano	
Seguimiento adecuado	Se hace seguimiento a la queja o reclamo de manera que sabe cómo se está solucionando	Coordinador de Talento Humano	
Cierre administrativo	Se verifica la solución de la queja o reclamo y se cierra el proceso	Coordinador de Talento Humano	