	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO:	PD-GN-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTION DE NEGOCIOS	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

1. OBJETIVO

Determinar los pasos a seguir para brindar una buena asesoría a los clientes dando claridad del estado de cada uno de sus envíos con el fin de contestar oportunamente las PQRS, de igual forma suministrar la información correspondiente a cada uno de los productos y servicios que presta logística EP.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos de la empresa Logística EP.

3. DEFINICIÓN


Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Petición: Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el Cliente tiene derecho a presentar a Logística Ep.

Queja: Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.


Reclamo: Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con el servicio prestado.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han Cumplido sus requisitos y expectativas.

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO:	PD-GN-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTION DE NEGOCIOS	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

4. CONTENIDO

NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Solicitud de información	Recepcionar la información del cliente, ya sea telefónicamente, por correo electrónico, personalmente, página de Logística EP, carta firmada por el cliente.	Auxiliar de servicio al cliente	Sistema aplicativo PQRS
Tipología del requerimiento	<p>Cuando el cliente realiza la descripción del asunto, el auxiliar de servicio al cliente selecciona el tipo de requerimiento objeto de la comunicación para así poder dar inicio al trámite de solución, estas pueden ser peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.</p> <p>En primera instancia el auxiliar de servicio al cliente, informa al usuario que puede consultar su envío en la página web de Logística Ep, si no conoce el link se le solicita el correo para ser enviado y en caso tal que el usuario no tenga acceso a internet se le suministra la información inmediatamente.</p>	Auxiliar de servicio al cliente	Sistema aplicativo PQRS
Petición	<p>Si el cliente solicita información de:</p> <p>Servicio/producto: horarios de atención, tarifas, cubrimiento, tiempos de entrega, puntos de venta, formas de pago, empaque y embalaje, condiciones de transporte, peso máximo por envío, requisitos para vincularse como cliente, ubicación del envío.</p> <p>En el caso del estado del envío, el auxiliar de servicio al cliente le solicita el No. de guía, esta información es digitada en el sistema donde se genera la ubicación del envío (bodega de origen o destino, en domicilio o etc), posterior se le genera la información al cliente sobre su envío.</p> <p>Si el cliente no tiene el No. de guía puede solicitarle el nombre del remitente o destinatario como quedo en la guía para poder suministrarle la información sobre su envío.</p>	Auxiliar de servicio al cliente	Sistema aplicativo PQRS
Queja	<p>En caso de ser una queja es registrada en el sistema PQRS y generado un código de seguimiento para darle una respuesta en el tiempo estipulado, internamente se procede a verificar con origen y destino cual ha sido la causa del origen de la queja, se le debe solicitar un concepto al asistente operativo y generar una respuesta al cliente con el Vo.Bo de la Dirección Comercial y de la Gerencia.</p> <p>En caso que el cliente no esté satisfecho con la respuesta suministrada, el proceso vuelve e inicia generando un código de seguimiento para iniciar le tramite y cerrar el caso</p>	<p>Auxiliar de servicio al cliente</p> <p>Asistente operativo</p> <p>Director comercial</p> <p>Gerencia</p>	Sistema PQRS
Reclamo	En caso del reclamo que genera una indemnización, se solicita al usuario que ingrese vía Web a la página de Logística EP y registre una PQR exponiendo el caso, además debe anexar los documentos como: carta de	<p>Auxiliar de servicio al cliente</p> <p>Gerencia</p>	Sistema PQRS

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO:	PD-GN-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTION DE NEGOCIOS	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

	<p>reclamación firmada por el remitente, copia de la guía original y factura de los elementos del evento fortuito.</p> <p>Posterior se le asigna un código de seguimiento el cual tiene un tiempo de respuesta de quince (15) días hábiles; en caso que la indemnización genere un pago, el gerente da el visto bueno de los documentos y posteriormente se pasa a contabilidad para generar el cheque o transferencia bancaria según lo solicite el cliente, quedando constancia de la indemnización y la respuesta efectuada al cliente.</p>		
Sugerencia	<p>Para las sugerencias se le asigna un código de seguimiento en el sistema de PQRS con el fin de llevar un control y avances de mejora, la cual será a cargo de la Dirección comercial y la Gerencia.</p>	<p>Auxiliar de servicio al cliente</p> <p>Asistente operativo</p> <p>Director comercial</p> <p>Gerencia</p>	Sistema PQRS

5. RESPONSABILIDAD

Auxiliar de servicio al cliente: Cumplir el procedimiento, con el objetivo de generar satisfacción en el cliente.

Asistente operativo: generar toda la información de las novedades presentadas en la operación además de tomar decisiones para corregir las novedades generadas.

Director comercial: toma de decisiones y generar respuestas definitivas a los usuarios


Gerencia: Toma de decisiones, vigilando que el procedimiento cumpla con todas las etapas.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Sistema PQRS

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	Todo el documento	Emisión del documento	16/05/2016

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO:	PD-GN-002
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTION DE NEGOCIOS	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

APROBACIÓN

	ELABORO	REVISO	APROBÓ
NOMBRE:	Cesar Rodríguez	Andrés Peña	Sergio Suarez
CARGO:	Director Comercial	Coordinador de calidad	Gerente