

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: A.A.L.S. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS DE CLIENTES	APROBO: A.C.Q. Dir. Transporte

1.0 OBJETIVO:

Describir los pasos para registrar, atender, dar seguimiento y solución a las quejas que presenten los clientes, derivadas de la prestación del servicio de transportación en su modalidad de camión completo, ya sea seco o refrigerado.

2.0 ALCANCE:

Desde que el cliente presenta la queja, el Coordinador de Calidad presenta a la Dirección los resultados obtenidos del manejo de las quejas de los clientes.

3.0 CAMPO DE APLICACIÓN:

Este procedimiento es aplicable a todas las quejas presentadas por los clientes, derivadas de la prestación del servicio de transportación en su modalidad de camión completo, ya sea seco o refrigerado.

4.0 RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del Coordinador de Calidad, llevar a cabo el presente procedimiento tal y como esta estipulado.

Es responsabilidad del Coordinador de Calidad, asegurarse que todas las quejas presentadas por lo clientes sean subsanadas adecuadamente.

Es responsabilidad del Gerente de Logística y de los ejecutivos de servicio el enviar las quejas a la Coordinación de Calidad en caso de recibir alguna.

Es responsabilidad del Director de Transporte y del Gerente de Ventas Cuentas Nacionales el dar seguimiento al tratamiento de las quejas.

5.0 REFERENCIAS:

- Informe de la medición de la satisfacción del cliente.
- Control de carpeta de planes de acción.

6.0 DEFINICIONES:

- Canales de comunicación para presentar una queja: línea telefónica 01-800 y correo electrónico.
- Queja grave: Pérdida de la mercancía, descomposición de cárnicos y mercancía dañada, queja reiterativa.
- Queja no grave: inadecuada presentación del personal, incumplimiento de señales de tránsito, exceso de ruido, etc.

7.0 DESARROLLO:

7.1 Una vez que el cliente presenta la queja, el Encargado de Calidad procede a documentarla.

7.2 Si la queja presentada por el cliente, es considerada como grave, y éste es un cliente local, el Director de Transporte y/o el Gerente de Ventas

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: A.A.L.S. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS DE CLIENTES	APROBO: A.C.Q. Dir. Transporte

procederá a realizar una visita para tratar la queja de manera directa, informando de los resultados al Coordinador de Calidad, para que le de seguimiento.

- 7.3 Si la queja no es grave, se le da el tratamiento telefónicamente con el cliente, desde la base en Hermosillo, con la finalidad de recabar la información pertinente.
- 7.4 Se canaliza al encargado del área donde se presentó la queja.
- 7.5 El área responsable analiza la queja para definir los siguientes puntos: La causa, asignar responsable de su tratamiento, acciones a implementar y fechas compromiso.
- 7.6 El área de Calidad y personal responsable analiza la queja para definir si procede como tal o no. Si la queja presentada no procede como tal, se le informa al cliente las razones de la decisión. Ejemplo: Demoras por clima, carretera cerrada, retén y tráfico en carretera y/o ciudad destino.
- 7.7 Se documenta el punto anterior en el formato “Planes de Acción”.
- 7.8 Se procede a integrar el expediente de la queja, con base en el anexo 1, “Relación de datos para integrar un expediente de una queja”
- 7.9 Se comunica al cliente las acciones o posibles acciones a tomar.
- 7.10 Si el cliente acepta la propuesta se procede a su desarrollo. En caso contrario, se lleva a cabo una negociación con el cliente, de la cual, el Gerente de Logística y/o Gerente de Ventas serán responsables, y esta se realizará hasta no obtener el visto bueno del cliente.
- 7.11 Se procede al desarrollo de las acciones definidas.
- 7.12 Los responsables designados le darán seguimiento a las acciones presentadas al cliente.
- 7.13 El día en que se cumpla el plazo para la resolución de la queja, Coordinador de Calidad verificará con el cliente, que las acciones tomadas hayan resuelto satisfactoriamente el problema.
- 7.14 De no ser así, o que no se haya terminado de implementar las acciones correctivas con las cuales se comprometió el responsable, se tomará registro en el formato de “Planes de Acción” y procederá a informar a la Dirección de transporte.

8.0 FORMATOS:

-Plan de Acción

10.0 REGISTROS DE CALIDAD:

Véase lista maestra de registros de calidad¹.

11.0 ANEXOS.

- ANEXO 1: Relación de datos para integrar un expediente de una queja

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: A.A.L.S. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS DE CLIENTES	APROBO: A.C.Q. Dir. Transporte

ANEXO 1:

1. RELACIÓN DE DATOS PARA INTEGRAR EL EXPEDIENTE DE UNA QUEJA

- o Copia del registrador de temperatura (si aplica)
- o Plan de acción (si aplica)
- o Formato de camión completo (si aplica) E-mail entre cliente y Transportes Pitic (si aplica)
- o Fotos del producto si están disponibles
- o Historial de Posiciones (Si aplica)