

| | | |
|---|---|--|
|  | TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V. | REVISÓ: L.I.F.C. Coord. De Calidad |
| | INSTRUCCIÓN PARA DEVOLUCIONES DE MERCANCIA | APROBO: A.C.Q. Dir. Transporte |

1.0 REFERENCIAS

7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio del manual de calidad.

2.0 DESARROLLO

La instrucción oficial que estamos manejando para controlar las devoluciones de mercancía con los clientes es el siguiente:

2.1) Cuando el operador entrega un viaje en su destino y se encuentra en la situación de devolución de mercancía, el operador deberá reportarse inmediatamente con su jefe de Flotilla para que este a su vez, consulte con el ejecutivo de servicio que se va a proceder, según las especificaciones de todos y cada uno de los clientes, quedando establecidos en una carpeta llamada carpeta de instrucciones de devoluciones de los clientes.

2.2) El operador no deberá abandonar la mercancía ni el lugar donde está entregando cuando existan devoluciones hasta que se le den a conocer las nuevas instrucciones por medio de su jefe de flotilla o E.S. según le corresponda al cliente.

2.3) Si al operador le insiste el cliente en destino que abandone el lugar porque estorba, en caso extremo, este deberá seguir las instrucciones de retirarse pero quedarse en un lugar cercano para esperar respuesta de su jefe de flotilla, ya que el ejecutivo de servicios estará en comunicación con el cliente remitente para definir lo que procede en este tipo de devoluciones.

2.4) Si el operador después de haber seguido las indicaciones de los puntos 2.2 y 2.3 no lo han descargado ó no ha recibido indicaciones de que hacer con la devolución, al cliente se le cobrarán demoras según esté estipulado en su acuerdo con Transportes Pitic.

2.5) Si el operador se encuentra con la situación de devolución de mercancía este deberá contar con el numero de rechazo por medio del E.S. una vez conseguido este deberá ir a la oficina mas cercana a entregar la mercancía ya que con este numero se le dará folio, de no ser así no se le dejara entrar a la sucursal.

3.0 REGISTROS:

Ver Matriz de carpetas electrónicas en la carpeta en común x:

4.0 ANEXOS:

No Aplica

CARPETA DE INSTRUCCIONES DE DEVOLUCIONES DE LOS CLIENTES.

Sam's

- ☐ No hay devoluciones.
- ☐ No podemos transbordar, ningún remolque.
Para cualquier problema lo pueden reportar a los sig. Radios
52*1103*4 Personal de operaciones 24 hrs.
52*46*430 Noe Cabrera Jefe del personal de operaciones
52*46*438 Ivonne jefe del personal de operaciones.
- ☐ Regresar guía Pitic y hoja de viaje de sam's sellada y firmada por el club.

Unilever

- ☐ Para cualquier problema operativo lo podemos revisar con:
52*1643*236 Moisés
52*1643*45 Emmanuel
52*1644*7 Adrián
- ☐ Reportar devoluciones al Call Center para que nos den clave de devolución y/o Rechazo 24 Hrs.
52*14801*11 y 52*14801*13
- ☐ Con la clave y la devolución en la mano sacar cita para entrega de mercancía en México.
- ☐ Regresar folios, facturas y guía pitic selladas y firmadas para pago.
- ☐ Seguimiento Premium Irma Gutiérrez Oficina México Ext. 1016
igutierrez@tpitic.com.mx

Nestle

- Si es un viaje de Nestle para Nestle, no hay devolución y queda liquidado el viaje en automático.
- Si el viaje va para un cliente de Nestle, se tiene que liquidar el viaje en la oficina más cercana de Nestle. (Cob, Mty, Gdl, Tol, Villa, Mex) Si existe devolución podemos entregarla en cualquiera de estos cedis, con autorización del radio de servicio a clientes 52*9884*311
- Si tenemos algún problema en la descarga, devolución o cualquier situación reportarla al Nextel 52*9884*311 para que nos ayuden a resolver y dar instrucciones.
- Si tenemos cualquier tipo de problema lo podemos revisar con las personas de operaciones.
 - 52*9884*1225 Omar
 - 52*9884*16 Mari Ríos
 - 52*9884*864 Josué Hernández
- La persona encargada de la cuenta de transportes Pitic es, Rolando Terrazas 52*9884*1085