

	TRANSPORTES PITIC S. A. DE C. V.	REVISÓ: A.A.L.S Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	APROBO: A.C.Q Dir. Transporte

1.0 OBJETIVO:

Describir los pasos a seguir para llevar a cabo la medición y el seguimiento de la satisfacción de los clientes de la organización.

2.0 ALCANCE:

Este procedimiento aplica desde que se aplica la encuesta a los clientes que se evaluarán, hasta que se analizan los resultados obtenidos y se generan las acciones correspondientes.

3.0 CAMPO DE APLICACIÓN:

Este procedimiento aplica a los clientes, que hagan uso del servicio de camión completo.

4.0 REFERENCIAS:

Norma ISO 9001/2008
Manual de Calidad

5.0 DEFINICIONES:

Cliente.- Organización o persona que recibe un producto. **Satisfacción del cliente.-** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Cliente cuenta nacional: Son aquellos clientes con las siguientes características-

- ❖ Clientes en México y Estados Unidos, preferentemente con consumos y pagos en dólares americanos.
- ❖ Preferentemente consumo mínimo de \$100,000 pesos ó \$10,000 dólares mensuales.
- ❖ Clientes con capacidad y disponibilidad de pago dentro de un término no mayor a 30 días de la fecha de facturación del servicio.
- ❖ Necesidades de transporte preferentemente dentro de las zonas geográficas donde TP tiene cobertura directa.
- ❖ Clientes preferentemente dispuestos a firmar contrato de exclusividad con TP.

Clientes spot: Son aquellos clientes que contratan el servicio de manera esporádica cuando hay disponibilidad de equipo.

6.0 RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del Departamento de Ventas, asegurarse que el presente se lleve a cabo tal y como esta estipulado

	TRANSPORTES PITIC S. A. DE C. V.	REVISÓ: A.A.L.S Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	APROBO: A.C.Q Dir. Transporte

7.0 DESARROLLO:

- 7.1 El Departamento de Ventas, lleva a cabo el presente procedimiento dos veces al año.
El Departamento de Ventas realiza encuestas a todos clientes cuentas nacionales. Solamente estarán exentos aquellos clientes que no carguen en el lapso de tiempo en que se tomó la encuesta.
- 7.2 Se envía al cliente el formato “Encuesta para medir la satisfacción del cliente¹”, para lo cual, se asegura que el cliente haya recibido dicho formato.
- 7.3 Si en alguno de los puntos evaluados, el cliente contesta como regular o malo, esto se tomará como una no conformidad y el Coordinador de Calidad contactará a este, para preguntarle la razón de su respuesta y obtener mayor retroalimentación respecto al o los puntos evaluados.
- 7.4 El encargado de realizar la encuesta la enviará al Coordinador de Calidad en cuanto tenga respuesta del cliente, para que este pueda ir trabajando en las no conformidades presentadas.
- 7.5 Dicha información será analizada para la toma de decisiones y el establecimiento de acciones que permitan mejorar en los rubros evaluados.
- 7.6 El concentrado de la información se presenta cada 6 meses, cuando la información se procesa y se generan gráficos con los resultados.
- 7.7 Estos son enviados al Coordinador de Calidad para su análisis.
- 7.8 Posteriormente los resultados se envían a la dirección para su análisis y toma de decisiones.
- 7.9 En caso de que el cliente presentara una no conformidad fuera del periodo destinado para la medición de la satisfacción del cliente, se seguirá el procedimiento para la **Atención de Quejas del Cliente**.

MEDICIÓN Y MONITOREO:

El Departamento de Ventas presentará los resultados para su análisis a la Dirección representados en una grafica indicando el punto evaluado y el porcentaje que se alcanzó en dicho rubro.

9.0 FORMATOS:

- Encuesta para medir la satisfacción del cliente².

10.0 REGISTROS:

Véase listado maestro de registros de calidad.

11.0 ANEXOS:

¹ DT/CAL ATC1

² DT/CAL ATC1

	TRANSPORTES PITIC S. A. DE C. V.	REVISÓ: A.A.L.S Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	APROBO: A.C.Q Dir. Transporte

N/A