	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: D.M.O. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO	APROBO: ..P.C.G. Dir. Transporte

1.0 OBJETIVO:

Describir los pasos para registrar las solicitudes de servicio de los clientes.

2.0 ALCANCE:

Desde que se acepta la solicitud de viaje al cliente y se le envía al cliente el formato para camión completo Nacional o Internacional para su llenado, hasta que el documento es remitido al área de Transportes ya autorizado por el cliente y previamente documentado.

3.0 CAMPO DE APLICACIÓN:

Este procedimiento es aplicado a todos los clientes que soliciten el servicio de transportación en su modalidad de camión completo en clientes cuentas nacionales o clientes spot.

4.0 RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del área de ventas de camión completo recabar y registrar la información correctamente en el formato indicado.

Es responsabilidad del ejecutivo de servicio verificar la información y hacer la logística del viaje.

Es responsabilidad del ejecutivo de servicio asegurarse de hacer llegar al área de documentación de guías el formato correspondiente a los viajes.

Existen ocasiones en que el Ejecutivo de servicio recibe directamente la solicitud de servicio por parte del cliente

5.0 REFERENCIAS:

- Ver Instrucción SOAL para ejecutivos de servicio.


6.0 DEFINICIONES

- **Cliente spot:** Aquel cliente que hace uso del servicio de transportación y que Transportes Pitic les solicita viajes con las tarifas que ellos pagan y que son usadas para nivelar inventarios de cajas a tractores de una sucursal a otra.

7.0 DESARROLLO:

- 7.1 Independientemente de quien reciba la solicitud del servicio, el Ejecutivo de Servicio es el responsable de ver la disponibilidad de unidades (Tractores o remolques) para comprometerse o no con la realización de servicio. El ejecutivo de servicio y área de ventas deberán conocer el archivo de "Productos No cargables y recomendaciones de carga¹", así como la "Tabla


¹ DT/CAL TAB4

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: D.M.O. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO	APROBO:. P.C.G. Dir. Transporte

de tiempos de ruta de camión completo² para explicarle al cliente claramente que puede esperar del servicio.

- 7.2 Dependiendo del tipo de carga a transportar, Se envía vía fax o por correo electrónico al cliente el Formato para servicio de camión completo Nacional o Formato para servicio de camión completo Internacional, para ser llenado con los datos del viaje.
- 7.3 Una vez enviado, se confirma con el cliente vía telefónica la llegada del formato y posteriormente se verifican los datos asentados en este.
- 7.4 Posteriormente se procede al llenado del formato con los siguientes datos:
 - Datos del remitente, que es la persona o empresa que envía la mercancía.
 - Domicilio fiscal del remitente.
 - Lugar donde se va a recoger la caja ya cargada por el cliente.
 - Registro Federal de Contribuyentes.
 - Ciudad donde se va recoger la caja.
 - Número de teléfono.
 - La fecha y hora de la recolección.
 - El nombre de la persona con la cual nos vamos a dirigir en el origen.
 - Datos del destinatario (destino) debiéndose anotar los siguientes datos: Nombre de la empresa o persona a quién va dirigido el envío, domicilio, ciudad, lugar específico donde se va a entregar, la fecha y hora de entrega, así como la persona encargada de recibir la mercancía. Si se trata de un traslado internacional, se colocan los datos correspondientes a las agencias aduanales tanto de E.U como México, sus nombre, domicilios, teléfonos, contactos, etc.
 - En el espacio de entregas adicionales, se indican las ciudades y los datos de estas donde se van a realizar las entregas adicionales (escalas), es decir, si no es una ruta directa origen –destino.
 - En el área correspondiente al tipo de producto, se colocan las características de la mercancía a transportar, así como el tipo de servicio que requiere de nuestra empresa. Señalando con una “x”, si se requiere caja o remolque seco, refrigerado, a que temperatura tiene que ir la mercancía (en grados Fahrenheit de preferencia) y si el cliente o la organización pondrán el registrador de temperatura.
 - Agregar si el cliente requiere Sobre Pro, marcando con una “X”.
 - En el apartado regreso de evidencias, se anota el tipo de documento, tantos, color e información requerida por el cliente (firma, sello etc.)
 - En el apartado del valor agregado de la mercancía, se indica si el cliente contrató un seguro o la organización va a asegurar la mercancía.
 - También se especifica si el servicio es por cobrar a contado, pagado, crédito en destino o crédito (origen).

² DT/OP TAB6

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: D.M.O. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO	APROBO:. P.C.G. Dir. Transporte

7.5 Una vez llenado el formato, este es enviado al ejecutivo de servicio que tiene asignado el cliente para que proceda a la logística del viaje.

7.6 El ejecutivo de servicio, se asegura que la información sea la correcta. En caso de que haya información incorrecta, devuelve el formato al área de ventas para que sea corregida y corroborada con el cliente o bien, se envía directamente al cliente para que lo corrija.

7.7 El ejecutivo de servicio procede a la logística del viaje, con base en la instrucción ASIGNACIÓN DE TURNOS DE VIAJE³ e Instrucción SOAL PARA SOLICITUDES⁴.

NOTA 1: En los casos de los clientes contrato: Alpro, Sasa, Kowi, donde los viajes son muy frecuentes y ya se tienen registrados los destinos, el ejecutivo procede a llenar los datos en el SOAL aún sin tener el formato de camión completo. Solamente utilizando la programación semanal del cliente y/o solicitándole los datos por teléfono o correo electrónico.

7.8 Una vez realizada la logística del viaje, se captura la solicitud de servicio en el Portal Web, automáticamente se envían los datos del viaje para documentación al área de documentación de Guías.

7.9 En caso de que el cliente cambie los requisitos de entrega en tiempo o lugar o cualquier instrucción ya dada a Transportes Pitic, éste lo deberá hacer por escrito y el Ejecutivo de servicio será el responsable de informar a los Jefes de Flotilla.

7.10 Si el cliente solicita el cambio de destino antes de que salga de viaje solamente se realizará la guía con los nuevos datos. Sin embargo si el tracto ya va en tránsito de preferencia deberá pasar a la oficina más cercana o en la oficina destino a que se le haga una guía con los nuevos datos.

7.11 Si no es posible hacer el cambio de guía antes de que el operador llegue al destino, se le pedirá al cliente que firme la guía con los datos obsoletos para comprobar de recibido. El operador deberá llevar la guía obsoleta firmada y sellada para comprobar que se entregó la mercancía y la documentadora realiza una nueva guía para que cobranza se encargue del resto.


7.12 En caso de que el cliente solicite un viaje fuera del programa inicial el Ejecutivo de servicio le deberá informar sobre los tiempos de ruta y las condiciones del viaje y así poder negociar el tiempo de entrega.

7.13 Cuando se llegue a acuerdos por correo relevantes que modificarán la forma de trabajo, el área de ventas procederá archivarlos en las carpetas de clientes.

8.0 MEDICIÓN:

³ DT/OP INS5

⁴ DT/OP INS3

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: D.M.O. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO	APROBO:. P.C.G. Dir. Transporte

La medición de la eficacia de este procedimiento, se lleva a cabo a través de las Auditorias Internas

9.0 FORMATOS:

Formato para servicio de camión completo Nacional⁵.

Formato para servicio de camión completo Internacional⁶.

Productos no cargables y recomendaciones de carga⁷

Tabla de tiempos de ruta para camión completo⁸

10.0 REGISTOS DE CALIDAD:

Ver Lista Maestra de Registros de Calidad

11.0 ANEXOS.


- Lista de verificación para viajes internacionales
- Diagrama de flujo

⁵ DT/CAL ATC4

⁶ DT/CAL ATC3

⁷ DT/CAL TAB4

⁸ DT/OP TAB6

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ: D.M.O. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO	APROBO:. P.C.G. Dir. Transporte

ANEXO 1:
LISTA DE VERIFICACIÓN PARA VENDEDORES Y EJECUTIVOS DE
SERVICIOS AL COORDINAR VIAJES INTERNACIONALES

- 1.) Verificar que el formato de camión completo internacional este completamente llenado, con toda la información con respecto a agencias aduanales.
- 2.) Asignar remolque emplacado que cuenten con la verificación vehicular.
- 3.) En caso de que la oficina haya cargado un remolque no emplacado para viaje internacional, será necesario coordinar responsabilidad y costos del trasbordo entre oficinas remitente y destinatario.
- 4.) Asegurar que el remolque asignado cuente con todos los aspectos mecánicos en buen estado sobre todo:
 - a. Llantas
 - b. Suspensión
 - c. Frenos
 - d. Luces
 - e. Loderas
 - f. El remolque no tenga ningún tipo de fuga (aire, aceite, etc.)
- 5.) Asegurar que antes de salir el viaje se tenga contactada e informada a la alianza en Estados Unidos que se llevará la carga.
- 6.) Verificar que el operador tenga claro cualquier instrucción con respecto a documentación que deberá regresar al cliente o entregar en oficina.

