



TRANSPORTES PITIC S.A. DE C.V.

Revisó L.I.F.C. Coord. Calidad Y Eval. De Proy.

PLAN DE CALIDAD

Aprobó A.C.Q.

Dir. Transporte

Ubicación de la verificación // Inspección		En que consiste la verificación		Finalidad de la verificación		Donde queda la evidencia de la verificación	Responsables de ejecutarlos	Quien verifica que se haya realizado
Subproceso	Etapa	Actividades de trabajo	Punto de Verificación	Objetivo	Indicador	Registro Referencial	Responsable	Supervisa
Mantenimiento Logística	Recepción de solicitud y verificar disponibilidad	Análisis de disponibilidad de equipo	Ejecutivo de servicio revisa los inventarios de tractos y remolques	Promover el aprovechamiento del equipo sin afectar compromisos con clientes	10% de Equipo Disponible	Panorama de localización de remolques y tractores	Ejecutivo de servicio	Gte de Logística
		Análisis de disponibilidad de 2dos operadores	Ejecutivo de servicio revisa si las unidades disponibles cuentan con 2do operador (cuando el cliente lo pide)	Cumplir con el requisito del cliente de que el viaje tenga 2do operador	100% de viajes que requieren 2do operador lo tengan.	Listado de unidades con doble operador (Reporte de odómetros)	Ejecutivo de servicio	Ejecutivo de servicio
		Solicitud del cliente	El encargado de atención a clientes o Ejecutivo de servicio recibe y revisa la solicitud	Garantizar que se tiene toda la información necesaria para un viaje	Que el 100% de los viajes cuenten con FCC totalmente llenado	Formato de camión completo	Encargado de atn a clientes, vendedor, ejecutivo de servicio	Gte de Logística
Ventas	Asignación a viaje	Asignación de operador al viaje en la bitacora del SOAL	El jefe de flotilla verifica en SOAL las unidades pendientes de asignar operador	Poder depositar al operador correcto en el momento adecuado	0 Errores en depósitos	Pantalla SOAL depósito y Bitacora de viaje SOAL Jefe de flotilla	Jefes de flotilla	Depositador
		Elaboración de Guía	Documentadora realiza y revisa la guía	Tener una guía para poder cobrar el viaje realizado.	0 Errores en guías	Guía	Documentadora	Operador
		El jefe de flotilla verifica que el operador haya confirmado que está disponible y tiene todos los datos del viaje.	Garantizar que el operador y la unidad asignada podrá realizar el viaje	Garantizar que el operador y la unidad asignada podrá realizar el viaje	Solo el 15% de las demoras del mes sean ocasionadas por cuestiones del Operador	Mensaje Omnitracs en forma libre, macro 20, confirmación telefónica o presencial.	Jefes de flotilla	Gerente de Tráfico
		Confirmación de viaje	Garantizar que todos los operadores tengan la cantidad de dinero adecuada para realizar su viaje.	Garantizar que todos los operadores tengan la cantidad de dinero adecuada para realizar su viaje.	0 Errores en depósitos	Registros SOAL, página Web Banamex	Encargado de Depósitos	Gerente de Tráfico
T R A F I C O	Ejecución de viaje	Depositar dinero para el viaje	Encargado de depósitos revisa que se haya depositado dinero para los viajes	Encargado de depósitos revisa que se haya depositado dinero para los viajes	0 Errores en depósitos	Registros SOAL, página Web Banamex	Encargado de Depósitos	Gerente de Tráfico
		Recolección de la carga a tiempo	El jefe de flotilla verifica que el operador esté con el cliente en el momento asignado	Asegurar la salida para que el operador llegue a tiempo a destino	0 viajes sin depósitos en el día	Mensajes Omnitracs, Reporte Monitoreo	Jefes de flotilla (diurno y nocturno)	Gerente de Tráfico
		Arranque del viaje	Condiciones del equipo	Garantizar que la unidad pueda terminar el viaje a tiempo sin poner en riesgo al operador y al equipo	Solo el 15% de las demoras del mes sean ocasionadas por cuestiones de mantenimiento	Inicio de viaje	Operadores	Jefe de Flotilla
		Recoger guía y documentación del viaje.	El operador recoge y revisa que estén completos los documentos en caseta o con el documentador	Asegurar que se tengan los documentos que amparan el viaje y no tener problemas en caso de retenes.	0 demoras por falta de documentos	Guía, Formato CC, documentación del cliente	Operadores	Jefe de Flotilla
	Monitoreo de viaje	Cargar remolque	El operador está presente en el momento en que se carga la caja (cuando el cliente lo solicita)	Asegurar que se cargó de manera adecuada y evitar daños y/o faltantes de la mercancía (solo cuando se tiene el acuerdo con el cliente)	0 reclamos de carga dañada cuando el operador estuvo presente en la carga	Anotación y firma en la parte posterior de la guía de parte del operador	Operadores	Jefe de Flotilla
		Monitoreo de viajes	El jefe de flotilla (diurno y nocturno) revisa el status de todas las unidades en tránsito (20:00, 12:00, 3:00, 8:00, 12:00 y 16:00)	Asegurar el cumplimiento de entrega de la carga al cliente	100% de cumplimiento del llenado de status en web	Status de unidades (SOAL y Web)	Jefes de flotilla (diurno y nocturno)	Gerente de Tráfico
		Verificar mensajes de operadores	El jefe de flotilla (diurno y nocturno) revisa los mensajes de las unidades	Apoyar en la solución de problemas en el camino, para que la carga llegue a tiempo	30 min max de tiempo de respuesta de contestación de mensajes en Horas hábiles	Mensajes Omnitracs (auditoría interna)	Jefes de flotilla (diurno y nocturno)	Coordinador Calidad
Tráfico Liquidaciones	Entrega de la carga	Verificar mensajes de contestación de jefes de flotilla	El operador verifica mensajes enviados por jefes de flotilla	Obtener información respecto a su viaje	30 min max de tiempo de respuesta de contestación de mensajes en horas hábiles	Mensajes Omnitracs	Operadores	Jefe de Flotilla
		Verificar temperatura del remolque	El jefe de flotilla verifica que el operador haya enviado la temperatura de la carga (si es refrigerada)	Evitar cualquier daño a la carga del cliente por variación en la temperatura solicitada	0 daños a carga refrigerada por descompostura de termo	Mensajes Omnitracs	Operadores	Jefe de Flotilla
		Verificar tiempo que el cliente tarda en descargar	El jefe de flotilla lleva la cuenta de las horas que el cliente tarda en descargar	Incentivar la rápida descarga del equipo mediante el cobro de demoras cuando el cliente tarde más de lo pactado	100% de cumplimiento en cobro de demoras a clientes que tarden más de lo pactado en descargar	Correo Demoras en Descarga	Ejecutivos de servicio	Gte de Logística
		Entregar contrarecibo al operador	El aux. de crédito y cobranza, guardia o jefe de operaciones en oficina revisa que el operador entregue la documentación completa, firmada y sellada	Contar con las evidencias para cobrar el viaje y que el operador pueda liquidar.	0 reclamos por pérdida de documentos	Contrarecibo (folio)	Oficina	Coord. De Liquidaciones

DT/CAL PLAN6 Rev.2 / 01-07

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

RETROALIMENTACIÓN