**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:**

* 1. Una vez que el cliente presenta la queja, el Encargado de Calidad procede a documentarla.
  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 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.
  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.
  4. Se canaliza al encargado del área donde se presentó la queja.
  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.
  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. Se documenta el punto anterior en el formato “Planes de Acción”.
  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”
  9. Se comunica al cliente las acciones o posibles acciones a tomar.
  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.
  11. Se procede al desarrollo de las acciones definidas.
  12. Los responsables designados le darán seguimiento a las acciones presentadas al cliente.
  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.
  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 calidad[[1]](#footnote-1)1.

**11.0 ANEXOS.**

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

**ANEXO 1:**

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

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

1. 1 DT/CAL ISO 19 [↑](#footnote-ref-1)