

Unidad Caex Logistics	Módulo I	Generales		Versión
No. 11	GARANTÍAS Y COMPENSACIÓN DE CLIENTES			1.4 - HN
Elaborado y Revisado por:		Autorizado por:	Creación	Actualización
Nestor Vasquez Salvador Valle Patricia Paguada		Marta Martínez	30-11-2013	1-7-2020

OBJETIVO

Establecer normas generales que permitan una adecuada gestión sobre los reclamos y compensaciones a los clientes.

ALCANCE

Esta política aplica a todas las empresas de la Unidad, siendo la administración responsable de su oportuna divulgación.

CONTENIDO

1. Los canales por los cuales el cliente podrá presentar una solicitud, queja, reclamo, sugerencia o petición de los servicios ofrecidos por la empresa serán:
 - 1.1 Área comercial.
 - 1.2 Servicio al cliente.
 - 1.3 Agencias.
 - 1.4 Líneas telefónicas de atención al cliente.
 - 1.5 Redes sociales

El tiempo máximo que tiene el cliente para presentar un reclamo y que no se tome como extemporáneo es de:

- Pérdida o extravío: 15 días
- Faltante interno: 3 días
- Daño parcial: 3 días
- Daño total: 7 días y debe estar anotado en el pod si el daño fue visible en el momento de la entrega.
- Quejas (de personal, infraestructura, etc.): cuando el cliente lo desee

Esta información debe darse a conocer al cliente por escrito desde el inicio de la relación y en el caso de los clientes de agencia o contado están anotados en el reverso de la guía.

El área comercial compartirá la política al cliente después de cerrado el contrato de servicio, ya con la propuesta firmada por el cliente.

Unidad Caex Logistics	Módulo I	Generales		Versión
No. 11	GARANTÍAS Y COMPENSACIÓN DE CLIENTES			1.4 - HN
Elaborado por:		Autorizado por:	Creación	Actualización
Nestor Vasquez Salvador Valle Patricia Paguada		Marta Martínez	30-11-2013	1-7-2020

CONTENIDO

2. Los clientes deben ser atendidos en lugares adecuados, brindándoles una atención amable, ágil y personalizada cuando las condiciones lo permitan, aplicando normas de conducta y ejecución orientadas a proporcionarles satisfacción.
3. Las áreas de servicio al cliente deberán tener a la vista el protocolo de cliente molesto (**Ver Anexo I**).
4. No es política de la empresa otorgar pago por reclamos al cliente. Sin embargo, cada empresa será responsable de establecer un control mensual de los pagos otorgados a los clientes, que permita tener una visibilidad completa de los mismos.
5. Cada país deberá crear un comité de reclamos que tenga como objetivo evaluar las acciones encaminadas a la prevención, control y pagos de reclamos cuando corresponda.
6. Es responsabilidad del Gerente de Operaciones, Gerente Comercial y Gerente de País, contar con procesos, procedimientos y controles específicos que permitan una adecuada prevención ante daños, robos y siniestros de mercadería propiedad del Cliente.
7. Las gestiones por quejas de los clientes deberán ser atendidas de manera eficiente en los plazos y condiciones previstos en los procedimientos internos (24 horas).
8. El Jefe y/o Encargado de Servicio al Cliente velará porque la solicitud o reclamo sea resuelto en las siguientes 24 horas, salvo que sea requerido el envío de información especial al cliente.
9. Toda queja, reclamo y solicitud presentada por el cliente deberá ser canalizada y registrada por Servicio al Cliente para contar con históricos de servicio, información y administración de las estadísticas, las cuales deberán reportar mensualmente al equipo gerencial en el formato establecido (**Anexo III**).
10. Para definir que ha existido daño, robo o pérdida, por falla del colaborador, deberá realizarse una investigación formal para poder dictaminar la razón y proceder a tomar la decisión correspondiente.
11. El área designada para dicha investigación es Seguridad exclusivamente, quien resolverá la investigación en un plazo de 7 días hábiles máximo.

Unidad Caex Logistics	Módulo I	Generales		Versión
No. 11	GARANTÍAS Y COMPENSACIÓN DE CLIENTES			1.4 - HN
Elaborado por:		Autorizado por:	Creación	Actualización
Nestor Vasquez Salvador Valle Patricia Paguada		Marta Martínez	30-11-2013	1-7-2020

CONTENIDO

12. El colaborador no debe cancelar ningún gasto del proceso de investigación (polígrafo) aunque se dictamine culpable.
13. Es responsabilidad del supervisor convocar de inmediato para comunicar el resultado de investigación al colaborador acompañado por seguridad y recursos humanos como testigo, así como también es responsable de comunicar la medida disciplinaria que se tomará explicando las razones claramente, en caso de que el supervisor no realice la convocatoria el asume la responsabilidad del caso.
14. Si el caso lo amerita, el departamento responsable de la investigación proporcionará reporte de los hechos, resultado de la investigación para dar visibilidad a Recursos Humanos y que este sea el soporte para ejecutar el proceso correspondiente según Reglamento Interno de Trabajo y Código de Trabajo de Honduras.
15. Luego de ser comunicada la medida disciplinaria se procederá a explicar el documento “Reconocimiento de Deuda por parte del responsable”, en el caso que proceda, para que el colaborador firme consciente y con claridad de lo que está firmando. (Siempre debe haber por lo menos un testigo).
16. La forma de pago queda a criterio de la empresa de acuerdo con el reporte emitido por el departamento de Seguridad y Prevención de Riesgo.
17. Para dar un servicio de eficiencia, calidad, cortesía y seguridad, deberá ofrecerse al cliente diversos tipos de compensaciones los cuales se detallan en el **(Anexo II)**.
18. Cada empresa será responsable de establecer un control mensual de las compensaciones otorgadas a los clientes, que permita tener una visibilidad completa de las mismas.
19. El pago para las compensaciones monetarias de los clientes deberá de tomarse en cuenta la política de “Límites de Autorizaciones”.
20. Cada empresa será responsable de asegurar todos los servicios que presta para minimizar los riesgos relacionados.
21. Para las compensaciones no monetarias, estas se regirán por la matriz de compensaciones, **(Ver Anexo II)**.