 Zamudio y Rodríguez, S. C.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: PZR-08-07	FECHA DE EMISIÓN: 12/06/13
	TITULO: TRATAMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES, REPORTE DE INCIDENTES, ANOMALIAS Y ACTIVIDADES SOSPECHOSAS	NIVEL DE REVISIÓN: 03	FECHA DE REVISIÓN: 14/03/17

1.0 OBJETIVO

Atender de una manera estructurada todas las quejas que se reciban de los clientes a fin de garantizar la satisfacción del cliente *y/o reporte de incidentes, anomalías y actividades sospechosas para evitar o minimizar su recurrencia.*


2.0 ALCANCE

Este procedimiento aplica a Zamudio y Rodríguez, S.C., Zayro International Forwarders, L.L.C., y Sucursales en el interior del país.

3.0 DEFINICIONES

- 3.1 QUEJA: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- 3.2 SATISFACCION DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 3.3 CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.
- 3.4 NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.
- 3.5 CORRECCION: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- 3.6 ACCION CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- 3.7 **CADENA DE SUMINISTROS:** *Está formada por todos aquellos procesos involucrados de manera directa o indirecta en la acción de satisfacer las necesidades del cliente.*
- 3.8 **DETECCIÓN DE ANOMALÍA:** *Es la acción de detectar alguna irregularidad o desviación en un proceso.*
- 3.9 **ACTIVIDAD SOSPECHOSA:** *Cualquier acción o comportamiento que sea motivo de alarma.*
- 3.10 **COMITÉ DE CALIDAD:** *Lo integran el Director General, Gerente General, Gerente de Recursos Humanos, Gerente de Operaciones, Gerente Administrativo, Gerente de Tecnología de la información, Gerente de Oficinas Foráneas, Subgerente de Asegurancia de la Calidad.*

Elaboró: Comité de Calidad	Aprobó:  Director General	Página: 1 de 6
--------------------------------------	--	--------------------------

 Zamudio y Rodríguez, S. C.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: PZR-08-07	FECHA DE EMISIÓN: 12/06/13
	TITULO: TRATAMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES, REPORTE DE INCIDENTES, ANOMALIAS Y ACTIVIDADES SOSPECHOSAS	NIVEL DE REVISIÓN: 03	FECHA DE REVISIÓN: 14/03/17

4.0 RESPONSABLES:

- 4.1 Representante de la dirección es responsable de recibir y darle el debido tratamiento a las quejas que se reciban por parte de los clientes, **así como de convocar a reunión de comité cuando reciba un reporte de incidente, anomalías y actividades sospechosas** apegándose a este procedimiento.
- 4.2 Comité de calidad es responsable de analizar y proponer soluciones a las No-conformidades **o reporte de incidentes, anomalías y actividades sospechosas** en las cuales se les cite a reunión.
- 4.3 Gerente de área es responsable de participar en el análisis de las causas que derivaron la queja de cliente **o reporte de incidentes, anomalías y actividades sospechosas** y proponer la corrección y cumplir con las acciones correctivas en las que sea responsable a fin de asegurar que la no-conformidad no se vuelva a presentar.
- 4.4 Personal involucrado es responsable de proporcionar evidencia al Representante de la Dirección de las acciones correctivas que se le asignaron.
- 4.5 **Todo el personal es responsable de notificar reporte de incidentes, anomalías y actividades sospechosas, mediante el formato (FZR-06-23)**

5.0 PROCEDIMIENTO

5.1 Representante de la dirección:

- 5.1.1 RECEPCION DE LA QUEJA: Se recibe la queja por medio de la página web del grupo www.zayro.com o directamente enviadas al correo gestiondecalidad@zayro.com; o cualquier otro medio y será atendida por la representante de la dirección ante el Sistema de Gestión de calidad.
- 5.1.2 **RECEPCION DEL REPORTE DE INCIDENTE, ANOMALIAS Y ACTIVIDADES SOSPECHOSAS: Se recibe el reporte de incidente, anomalías y actividades sospechosas (FZR-06-23), este formato se encuentra disponible en intranet.**
- 5.1.3 ACUSE DE RECIBO: La representante de la dirección ante el Sistema de Gestión de calidad le notificará al cliente de recibida la queja vía correo electrónico en las siguientes 24 horas.
- 5.1.4 TRATAMIENTO: La representante de la dirección ante el Sistema de Gestión de calidad revisará la queja descrita por el cliente, elaborara el formato de No conformidad (FZR-08-01) y citara al comité de calidad para su análisis.

Elaboró:


Comité de Calidad

Aprobó:

Director General

Página:

2 de 6

 Zamudio y Rodríguez, S. C.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: PZR-08-07	FECHA DE EMISIÓN: 12/06/13
	TITULO: TRATAMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES, REPORTE DE INCIDENTES, ANOMALIAS Y ACTIVIDADES SOSPECHOSAS	NIVEL DE REVISIÓN: 03	FECHA DE REVISIÓN: 14/03/17

5.1.5 TRATAMIENTO: *La representante de la dirección ante el Sistema de Gestión de calidad citara al comité de calidad para el análisis de un reporte de incidencia, anomalías y actividades sospechosas (FZR-06-23).*

5.2 Comité de Calidad:

5.2.1 EVALUACION INICIAL: El comité de Calidad y el responsable del proceso donde se origina la queja **de cliente o reporte de incidente, anomalías y actividades sospechosas**, identificará y evaluará el grado de impacto y dando una solución inicial inmediata a las consecuencias del caso que deriva la queja **o reporte de incidente, anomalías y actividades sospechosas, en esta evaluación inicial se designa quien de los integrantes del comité será el responsable de involucrar a las autoridades competentes según sea el caso:**

TIPO DE SUPUESTO:	1.- Contrabando () 2.- Tráfico de armas () 3.- Tráfico de personas () 4.- Mercancías prohibidas () 5.- Actos de terrorismo () 6.- Intercambio de información () 7.- otros () _____
A QUIEN INFORMAR:	Supuestos del 1-5 Llamar a la Procuraduría General de Justicia (PGJ) en México, así como a la autoridad Fiscal y Aduanera o especialista asignado del SAT y Customs Border Protection (CBP) en USA. Supuesto 6 Informar al Gerente General. Supuesto 7 utilizar el reverso del gafete para involucrar a la autoridad que corresponda.

a) En territorio Mexicano marcar el 911 y/o el número que viene en el gafete del empleado de las autoridades locales.


b) En territorio Estados Unidos de América marcar el 911 y/o el número que viene en el gafete del empleado de las autoridades locales

5.2.2 INVESTIGACION: El comité de calidad junto con el responsable del proceso al cual se derivó la queja **de cliente o reporte de incidente, anomalías y actividades sospechosas** lleva a cabo la revisión y análisis de la causa raíz del problema y se definen acciones correctivas de acuerdo al procedimiento de No conformidades (PZR-08-01). Si es necesario se solicita mayor información al cliente **o al emisor** para conocer a fondo el problema, **integrando un expediente que al menos considere:**

5.2.2.1 Información general del embarque, Orden de compra;


5.2.2.2 Solicitud de transporte; Confirmación de medio de transporte; Identificación del operador de transporte (Registros de acceso, etc.);

Elaboró: Comité de Calidad	Aprobó:  Director General	Página: 3 de 6
--------------------------------------	--	--------------------------

 Zamudio y Rodríguez, S. C.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: PZR-08-07	FECHA DE EMISIÓN: 12/06/13
	TITULO: TRATAMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES, REPORTE DE INCIDENTES, ANOMALIAS Y ACTIVIDADES SOSPECHOSAS	NIVEL DE REVISIÓN: 03	FECHA DE REVISIÓN: 14/03/17

<p>5.2.2.3 <i>Formatos de Inspección del contenedor; Orden de salida; registros de entrega,</i></p> <p>5.2.2.4 <i>Videos de sistema de CCTV</i></p> <p>5.2.2.5 <i>Documentación generada para el transportista (Lista de empaque, Carta porte, hoja de instrucciones)</i></p> <p>5.2.2.6 <i>Documentación generada para socios comerciales (Descripción de mercancías, Proformas, facturas, etc.)</i></p> <p>5.2.2.7 <i>Documentación generada por el socio comercial (Pedimentos, Manifiestos, Reportes de seguimiento e inspección, videos en su caso, etc.)</i></p> <p>5.2.3 RESPUESTA: En representación del comité de calidad llenara el formato (FZR-08-02) el representante de la dirección y se proporciona copia a los involucrados para su aplicación y cumplimiento.</p> <p>5.2.4 En el caso de cambiar algún procedimiento, formato o instructivo originado por las acciones correctivas, el Gerente de área involucrado elabora el formato de Solicitud de Cambio a Documentos (FZR-04-03), y lo entregara a la Representante de la Dirección.</p> <p>5.2.5 Representante de la Dirección agregara los cambios al personal involucrado para su conocimiento e implantación.</p> <p>5.3 Representante de la dirección:</p> <p>5.3.1 Una vez analizada por el comité la no-conformidad por queja de cliente o reporte de incidente, anomalías y actividades sospechosas el representante de la dirección proporcionara copia del formato (FZR-08-02) Acciones Correctivas, al Gerente de área del proceso involucrado de los acuerdos llegados.</p> <p>5.4 Gerente de área:</p> <p>5.4.1 COMUNICACIÓN DE LA DECISION: Una vez recibiendo copia del formato de acciones correctivas (FZR-08-02), da a conocer las acciones al cliente, en las 48 hrs. posteriores a la recepción de la queja informándole a través de un correo electrónico, vía telefónica o personalmente, de acuerdo al tipo de comunicación con el cliente y proporcionara evidencia de este punto al representante de la dirección.</p> <p>5.4.2 COMUNICACIÓN DE LA DECISION: para el caso de un Reporte de incidente, se publicara en 48 hrs el resultado del análisis y sus acciones y este mismo reporte de incidente, anomalías y actividades sospechosas será parte de la agenda de comunicación.</p>

Elaboró: Comité de Calidad	Aprobó:  Director General	Página: 4 de 6
--------------------------------------	--	--------------------------

 Zamudio y Rodríguez, S. C.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: PZR-08-07	FECHA DE EMISIÓN: 12/06/13
	TITULO: TRATAMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES, REPORTE DE INCIDENTES, ANOMALIAS Y ACTIVIDADES SOSPECHOSAS	NIVEL DE REVISIÓN: 03	FECHA DE REVISIÓN: 14/03/17

5.5 Personal involucrado:

- 5.5.1 Proporcionaran evidencia al representante de la dirección de las acciones correctivas propuestas donde sean responsables de realizar las acciones, en el plazo establecido para el cumplimiento de la misma.

5.6 Representante de la dirección:

- 5.6.1 Recibe evidencia de que el cliente fue notificado, lo archiva.
- 5.6.2 Realiza el seguimiento a las No-conformidades derivadas de queja de cliente, haciendo las anotaciones respectivas en el formato de Acciones Correctivas FZR-08-02 al reverso. Dejando evidencia de la verificación de la eficacia de las acciones correctivas propuestas.
- 5.6.3 **CIERRE DE LA QUEJA O REPORTE DE INCIDENTE, ANOMALÍAS Y ACTIVIDADES SOSPECHOSAS:** Se cierra la queja *o reporte de incidente, anomalías y actividades sospechosas* una vez verificada la eficacia de las acciones propuestas, *dicho expediente estará disponible a las autoridades que así lo requieran.*


Nota 1: El cliente tiene derecho a notificar su queja ante nuestro organismo certificador en la página www.anace.org.mx en atención a la norma NMX-R-026-SCFI-2009 e ISO 9001:2008.

Nota 2: *Para evitar un conflicto de intereses con el o los involucrados, la persona encargada de recibir la queja, no es la misma que realiza la investigación, tratamiento y resolución, se cita al comité de calidad.*

6.0 REFERENCIAS

- 6.1 PZR-08-01 Procedimiento: No conformidades, acciones correctivas.
6.2 **Actualizar página web sección sugerencias (como tratamos esta información?)**

Elaboró: Comité de Calidad	Aprobó:  Director General	Página: 5 de 6
--------------------------------------	--	--------------------------

 Zamudio y Rodríguez, S. C.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: PZR-08-07	FECHA DE EMISIÓN: 12/06/13
	TITULO: TRATAMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTES, REPORTE DE INCIDENTES, ANOMALIAS Y ACTIVIDADES SOSPECHOSAS	NIVEL DE REVISIÓN: 03	FECHA DE REVISIÓN: 14/03/17

7.0 REGISTROS

	Código	Título	Tiempo de retención
7.1	FZR-04-03	Formato: Solicitud de Cambio a Documentos.	1 año
7.2	FZR-06-23	Formato: Reporte de Incidente, anomalías y actividades sospechosas	1 año
7.3	FZR-08-01	Formato: Formato de No-conformidad	2 años
7.4	FZR-08-02	Formato: Formato de Acción Correctiva	2 años

8.0 ANEXOS

8.1	FZR-04-03	Formato: Solicitud de Cambio a Documentos.
8.2	FZR-06-23	Formato: Reporte de Incidente, anomalías y actividades sospechosas
8.3	FZR-08-01	Formato: Formato de No-conformidad
8.4	FZR-08-02	Formato: Formato de acciones correctivas

9.0 HISTORIAL DE REVISIONES

Nivel de revisión:	No. Solicitud:	Fecha:	Motivo de modificación:	Requerido por:
00	019/2015	30/Julio/15	Se agregó el tratamiento de un reporte de incidente, y se eliminó la página de la casa certificadora Bureau Veritas.	Representante de la Dirección.
01	033/2016	09/Sept/16	Se agregó quienes integran el comité de Calidad, se agregó que en la evaluación inicial de un reporte de incidente, anomalías y actividades sospechosas que se involucre a la autoridad correspondiente dependiendo del tipo de supuesto y a quien informar.	Representante de la Dirección.
02	005/2017	14/Mzo/17	Derivada de la Auditoría OEA, se pidió incluir a la autoridad Fiscal y Aduanera o especialista asignado del SAT cuando se documente un reporte de incidente, anomalías y actividades sospechosas, dependiendo del tipo de supuesto. Se actualizó el número de emergencia a nivel Nacional 911. Se agregó la Nota 2: Para evitar un conflicto de intereses con el o los involucrados, la persona encargada de recibir la queja, no es la misma que realiza la investigación, tratamiento y resolución, se cita al comité de calidad. Se agregó en referencia el punto 6.2 Actualizar página web sección sugerencias (como tratamos esta información).	Representante de la Dirección.

Elaboró:	Comité de Calidad	Aprobó:	 Director General	Página:	6 de 6
----------	--------------------------	---------	---	---------	---------------