



Lineamientos para la respuesta de inconformidades y reclamaciones por calidad o servicio en la venta de pollo vivo



Un cliente puede tener un incumplimiento con los criterios de calidad y servicio establecido y proporcionado:



Las **reclamaciones** de servicio **solo se contemplan por un atraso** que afecte al cliente y que no haya sido ocasionado por el mismo, por vialidades en su zona o por inconformidad de la resolución a una reclamación en el mes actual.



Para los aspectos de calidad que pueden causar una inconformidad en parámetros y que pueden llegar a **causar reclamación a partir del momento de la entrega y descarga** de las aves.

- 1** Exceder el **1%** de mortandad de aves a la descarga.
- 2** Exceder de **15 aves** lastimadas o lesionadas de origen de granja o de carga que afectan su calidad.
- 3** Reportar un **faltante de kilogramos** que exceden la merma de trayecto establecida por destino bajo referencia de pesaje de bascula camionera certificada.



El cliente debe de reportar su reclamación al ejecutivo comercial **vía telefónica, WhatsApp o correo electrónico** en un lapso no mayor a **1 día natural a partir de la recepción** de su entrega, de exceder mas días podría clasificarse de tipo informativa.



Los **descuentos** otorgados por concepto de una reclamación **serán bonificados por medio de una nota de crédito o bien posterior a la próxima factura de compra**, donde el **tiempo total de respuesta** de una reclamación es desde **3 a 15 días** en función del tipo de reclamación.

Desviaciones por calidad y servicio (**elementos necesarios**):

- 1** **Envío de imagen de remisión** completa y legible (y ticket de pesaje si aplica).
- 2** Hacer mención de la **desviación reclamada**.
- 3** **Envío de multimedia** (fotografías o videos) del incumplimiento claro y cuantificable.
- 4** **Es necesario haber comunicado, durante la descarga misma para verificación**, del incumplimiento por parte del operador que entregó el producto.



Para las **inconformidades por faltante de kilogramos o merma excesiva de trayecto** es indispensable el **ticket de pesaje** en báscula camionera dentro del horario indicado en la remisión solicitada a la llegada de la unidad. **Así mismo** se debe asegurar que la báscula de destino cumpla con la acreditación por un ente externo autorizado que puede ser la **PROFECO** (sellos y documento de dictamen de verificación) o por una empresa externa UVIM (Unidad Verificadora de Instrumentos de Medición) **que demuestre que dicha báscula cumple lo establecido** en la NORMA Oficial Mexicana **NOM-214/2-SCFI-2018**, Instrumentos de medición-Alcoholímetros referenciales-Especificaciones y métodos de prueba.



Si durante el trayecto, pesaje o destare final **interviene lluvia o algo que altere el pesaje bruto o neto final**, se considerará como una queja informativa. En caso de **desviaciones con aves con lesiones** (golpe) mayor a una cantidad de 15 del total de aves remisionadas, **deben notificarse durante la descarga al operador** que entrega el viaje, **lo mismo aplica para aves remolachas (peso menor a 2kg)**.

Afectación por llegada tarde conforme al horario de entrega remisionado (en la descarga, venta y/o proceso):



Para las entregas de pollo vivo debido a **causas externas como vialidad, tráfico, accidentes, manifestaciones o bloqueos**, la unidad puede llegar de manera anticipada o retrasada en **un rango de 1 hora**. Si por afectaciones atribuibles a la empresa se retrasa más tiempo ya **sea por la carga, por fallas mecánicas, causas atribuibles a extravío, cambio de ruta del operador** y por causas de vialidad dentro del estado de origen y el cliente es afectado **puede emitir una reclamación**.



Nota: cabe mencionar que de existir causas atribuibles a la vialidad fuera del estado origen o por acciones ocasionadas por el cliente que hayan causado el retraso tales como espera del cliente o del personal del cliente, liberación de pago tardía que desencadena perder el turno programado de carga, cambio de destino por parte del cliente, ser una unidad de transporte y operador a cargo del cliente, o espera de convoy de seguridad, **se exenta de reclamación ya que se clasifica como informativa**.



La comunicación de los requisitos establecidos orienta al cliente de cuáles son las pautas, lineamientos o elementos para la emisión de una reclamación por inconformidades; la respuesta y monto que se determine se ajusta a las políticas vigentes establecidas por la empresa según los hechos comprobables del viaje entregado.

Atentamente
Grupo Pecuario San Antonio S.A. de C.V.

Grupo pecuario San Antonio es una empresa de Grupo Porres.

