

# Lineamientos de la venta de **Pollo Vivo**



1. Todo **cliente de pollo vivo mayorista** debe conocer el presente lineamiento.
2. Cuando el cliente de pollo vivo realiza una compra de **contado** debe **cubrir el 100%** del valor de carga con un **anticipo del 90%** para poder liberar el pedido cuyo depósito debe de ser anticipado de 24 a máximo 48 horas.
3. Cuando el cliente de pollo vivo tiene una **línea de crédito** debe mantener un manejo sano dentro de los lineamientos, que son:
  - Cero excedentes.
  - Cero vencimientos.
4. Se aceptará el pago completo de clientes con línea de crédito en un **horario límite** de las **18:00 horas**, en el caso de clientes de compra de contado se aceptará el pago hasta una hora antes del horario de inicio de su carga sin que se sobrepasen las **20:30** horas, para poder ser cargados.
5. Realizar el pago de un saldo **posterior al horario del punto 4** puede ocasionar que se **cancele el pedido**, se pierda el turno de carga programado o se vea afectada la cantidad, peso promedio o el horario de entrega que se había ofrecido de manera inicial
6. La entrega de aves se debe realizar en el horario de entrega indicado en la remisión con un rango de **tolerancia de 60 minutos**.
7. El cliente deberá corroborar que los **flejes** indicados en la **remisión coincidan** con el que **físicamente está en la unidad**, además de corroborar que se encuentre en perfectas condiciones (no roto, no pegado) en caso de no coincidir, deberá **reportarlo** con el **ejecutivo de ventas** que lo atiende.
8. La **descarga** de aves de la unidad de transporte se debe realizar **en un lapso no mayor a 3.5 horas** desde que llega la unidad hasta la liberación de rejas.

# Lineamientos de la venta de **Pollo Vivo**



9. Debido a las **condiciones ambientales y climáticas** de la zona del estado de **Chiapas**, la espera y descarga de aves se debe realizar en **un lapso no mayor a 2 horas** desde que llega la unidad hasta la liberación de rejas:
- Si la unidad llega **antes** del horario indicado en remisión entonces **se respetará** la hora de inicio pactada.
  - **Exceder el tiempo** indicado en los **puntos anteriores** ocasionará afectación y costo, por lo que, en caso de existir una reclamación de esa entrega, el monto puede sufrir un **descuento de hasta el 20%** en función del tiempo excedido.
10. La **liberación de la unidad** debe realizarse en un lapso no mayor a 1.5 horas, esto **no es penalizable** sin embargo, **debe tenerse en cuenta** que el **exceder los tiempos** afecta la disponibilidad y retorno de la unidad para su programación y llegada a tiempo a otro destino.
11. El **operador** de la unidad de transporte funge como **representante de la empresa** en el momento de la descarga.
12. Ante un **problema o desviación de calidad o servicio** con la entrega y descarga de las aves, el cliente debe **notificarlo inmediatamente** al operador de la unidad de transporte (durante la descarga de aves).
13. En caso de una **omisión o falta de atención**, el operador de la unidad de transporte, el cliente, el encargado o su personal, deben **comunicarlo al monitorista** para que quede registro de ello.
14. Se debe **permitir** que el operador de la unidad de transporte **esté presente** durante la **descarga** de aves para observar y verificar las incidencias que se le reporten, así como realizar sus observaciones en la remisión o en su reporte al término de viaje.
15. La empresa es sujeta a **estrictos controles**, por lo que el reporte del operador de transporte y su verificación completa de incidencias en la descarga es considerado para que, en caso de existir una reclamación de esa entrega, el monto no sufra ningún descuento, el cual podría ser **hasta del 50%**.

# Lineamientos de la venta de **Pollo Vivo**



**16.** Se reconocen las **desviaciones** por parte de la empresa, mediante un dictamen de reclamación, así como estos **lineamientos**, cuando:

- I. No corresponden a una unidad propiedad del cliente (**unidad viene**).
- II. Corresponden al momento de **entrega y descarga** de aves.
- III. Corresponden al **primer punto de descarga** de aves (antes de repartos).
- IV. Una **mortandad es superior del 1%** del total de aves en remisión o **superior a 15 aves** en caso de **aves lastimadas**.
- V. Existen **causas atribuibles** a la empresa.
- VI. Se **cumple** el presente lineamiento por el cliente.

**17.** La empresa busca salvaguardar la **calidad e integridad de las aves** y por ello establece procedimientos internos de trabajo, donde:

- I. Determina el número **máximo de aves** que pueden ir por **reja** en función del peso promedio.
- II. **Reemplaza** las rejas en mal estado.
- III. Coloca **separadores para ventilación** y confort de las aves en el trayecto.
- IV. Realiza ajustes de horarios de carga en función de los datos de **temperaturas pico** de calor.
- V. Supervisa que el personal operador cubra las **horas de trayecto origen-destino** programadas y tiempos de descanso en conformidad con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT)
- VI. Utiliza **lonas o mallas** a destinos específicos, a solicitud del cliente.
- VII. Otorga el servicio de mojado a destinos específicos, a solicitud del cliente.
- VIII. Realiza **ajustes de horarios de carga** en función de los datos de temperaturas pico de calor.
- VIII. Prohíbe **paradas excedidas** del tiempo permitido en el trayecto o en puntos no autorizados por seguridad.
- IX. Entre otros.

**18.** El cliente tiene **alcance de responsabilidad** en la calidad y servicio de embarques de aves realizados en unidades propiedad del cliente (unidad viene), tales como mortandad de trayecto, aves lastimadas de trayecto, **merma** o faltante de aves, deshidratación o hipotermia y llegada tarde.

# Lineamientos de la venta de **Pollo Vivo**



**19.** Las **afectaciones de calidad o servicio** de embarques de aves realizados en unidades propiedad del cliente (unidad viene) que la empresa sí tiene alcance de responsabilidad, mediante el **dictamen de una reclamación** son cuando:

**I. Excede** la tolerancia del **peso promedio** indicado en remisión.

**II. Merma** por validación de pollo no dietado.

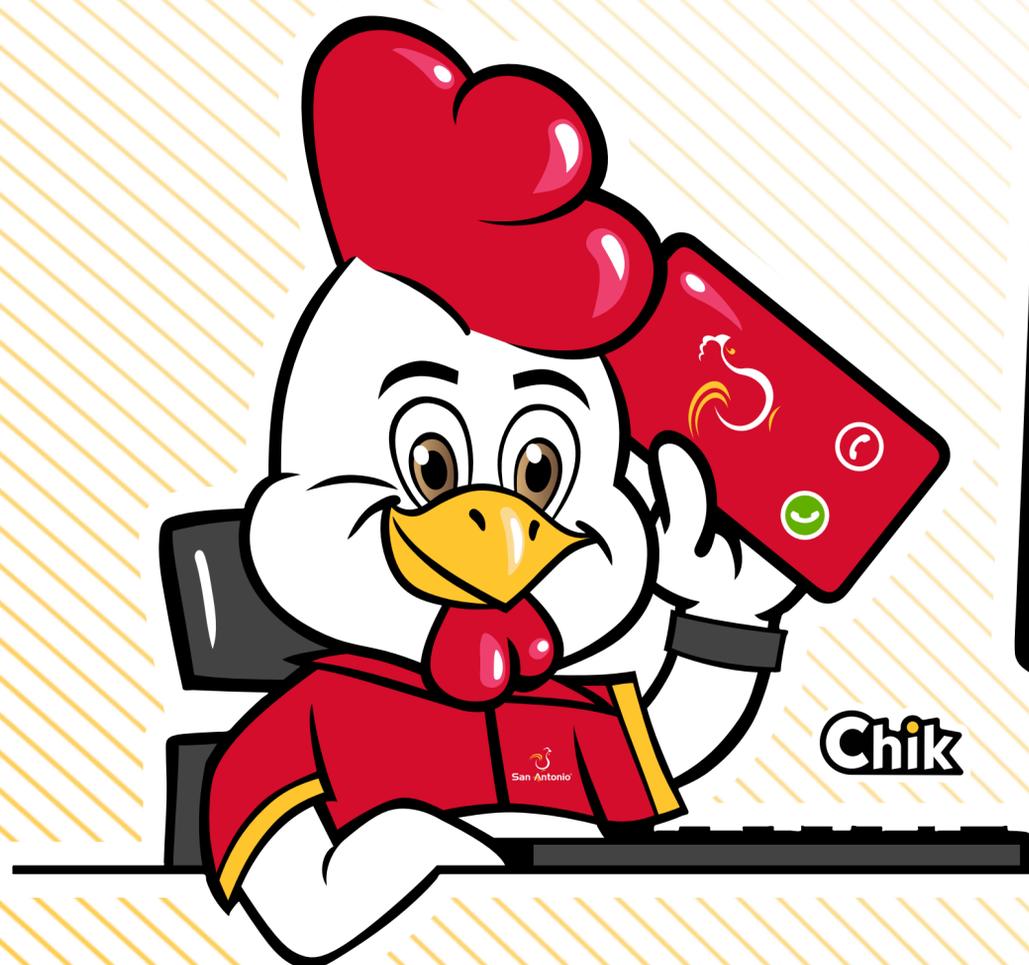
**III.** Error de **sexado** en la carga.

**IV.** Realiza ajustes de horarios de carga en función de los datos de **temperaturas pico** de calor.

**V.** Se documentan **reportes** de clientes por calidad relacionados a la misma **granja y caseta**.

**VI. Afectación** al horario por situaciones **ocasionadas por la empresa**.

**VII. Desviaciones** reportadas durante la descarga que corresponden a problemas de **salud o del manejo** de la granja.



# Lineamientos ante reclamaciones de calidad y servicio de **Pollo Vivo**



1. El cliente puede generar una **reclamación** ante un posible incumplimiento en los criterios de calidad del producto o de servicio.
2. Para realizar una reclamación, el cliente cuenta con un **lapso no mayor a 24 horas**, a partir de la recepción del viaje, para realizar su **reporte completo** y con fotografías, videos y/o documentos que considere soporte suficiente a su ejecutivo de ventas.
3. **Exceder el tiempo** indicado en el punto 2 o si el **reporte** e información **no están completos**, no se genera folio de reclamación para el cliente por parte del ejecutivo de ventas y la reclamación es **clasificada como informativa**.
4. Al realizar un reporte de reclamación que cumple con los elementos básicos para registrarse, se genera un **folio de alta** con el cual podrá dar seguimiento al caso durante el mes que fue reportado.
5. En el **proceso de respuesta** a reclamaciones se pasa por diferentes áreas por lo que el tiempo de respuesta y/o aplicación puede desde *cinco hasta catorce días hábiles*.
6. El área de atención al cliente de aseguramiento de calidad, podrá realizar una **llamada** al cliente ante la solicitud del ejecutivo de ventas para escuchar y orientar al cliente sobre cómo debe generar evidencia de reclamación; esto **no asegura que se otorgará una bonificación** ya que esto es determinado a partir del registro de la reclamación, la evidencia en dictaminen **respetando procedimientos** aplicables.

## Incumplimientos de servicio:

1. **Llegada tarde** que afecte al cliente cuando no haya sido ocasionado por el mismo (por ejemplo: liberación tardía o cambio en destino o cantidad).

# Lineamientos ante reclamaciones de calidad y servicio de **Pollo Vivo**



## **Incumplimientos** de calidad:

- A. Se excede el 1% de aves muertas a la descarga del total en remisión.
  - B. Se excede de la tolerancia de **15 aves** que llegan lastimadas o lesionadas de granja o de la carga en el viaje (Se excede el 1% de aves muertas a la descarga del total en remisión).
  - C. Existe un **faltante de kilogramos** que exceden la merma establecida de trayecto.
  - D. Error en el **sexo embarcado**, viaje o embarque **no dietado**, exceder la tolerancia permitida en el **peso promedio**.
- 
- 7. En caso de que no se reciba la calidad en la **atención** por parte un representante de la empresa, así como ante alguna **aclaración** del resolutivo de una reclamación cerrada (registrada en el mismo mes), se canalizan o comunican al contacto de Customer Service en horarios hábiles.
  - 6. Al realizar un reclamo debe describirse con la **mayor cantidad de datos** o información el incumplimiento reclamado haciendo un reporte completo para poder dar respuesta. Se debe:
    - I. Enviar **imagen** de remisión **CLARA, COMPLETA y LEGIBLE**.
    - II. Enviar **multimedia** (fotografías o videos) del incumplimiento cuantificable.
    - III. Incluir **ticket de pesaje** en báscula camionera como referencia (si se trata de un reclamo por exceso de merma de trayecto).
  - Nota 1:** Para mayor confiabilidad de la báscula de pesaje es recomendable que se cuente con holograma o sellos vigentes de calibración ante una entidad u organismo acreditado.
  - Nota 2:** Si durante el trayecto, pesaje o destare final **interviene lluvia o algo que altere el peso bruto o neto**, esto será considerado en el resolutivo de la reclamación.

# Lineamientos ante reclamaciones de calidad y servicio de **Pollo Vivo**



## Incumplimientos de calidad:

7. La **respuesta y monto** que se determine en un dictamen de reclamación, se ajusta a las **políticas de la empresa** y de acuerdo a la verificación de la evidencia de granja hasta término de la descarga.
8. Se debe tener en cuenta que las aplicaciones de **las bonificaciones se realizan en la próxima factura** si es un cliente que compra de contado, o mediante una nota de crédito si el cliente tiene una línea de crédito, en ambos casos la aplicación es gestionada y **acordada entre el cliente y el ejecutivo de ventas.**



## **Atentamente:**

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

