

    	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>POLÍTICA DE SERVICIOS</p>	<p>CÓDIGO MT-HS-PO-016</p> <p>Versión 1</p> <p>26 de febrero del 2025</p> <p>Página 1 de 2</p>
--	--	---

En Multitransportes Cajamarca S.A; estamos comprometidos con la excelencia en la prestación de servicios de transporte de materiales peligrosos (MATPEL) y carga diversa, asegurando altos estándares de calidad, seguridad y cumplimiento normativo para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Para ello, nos comprometemos a:

1. Mejora continua de servicios

- Priorizar los proyectos orientados a incrementar el valor de la compañía, manteniendo en lo posible la rentabilidad de los segmentos de negocios tradicionales y fomentando el desarrollo de nuevos servicios, que permitan a Multitrac S.A. ampliar su cartera de ingresos, maximizando la rentabilidad de su infraestructura.
- Mejorar constantemente los procesos de negocios para adaptarse a los nuevos desarrollos tecnológicos.
- Aprovechar estratégicamente la infraestructura para ofrecer servicios de transporte de alta calidad y la prestación de facilidades adicionales. La Administración será responsable de establecer y gestionar los aspectos de seguridad, financieros, técnicos, operativos, comerciales, tarifarios y legales, asegurando un enfoque integral y sostenible. Todas las relaciones comerciales estarán formalmente enmarcadas en acuerdos de negocio que garanticen transparencia, eficiencia y cumplimiento normativo.

2. Atención personalizada

- Brindar especial atención y prioridad a los clientes, sean estos residenciales o corporativos, nuevos o antiguos cuya facturación y recaudación generen el mayor porcentaje de ingresos en la compañía
- Escuchar y comprender las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo soluciones de transporte seguras, confiables y adaptadas a sus requerimientos.
- Brindar una atención ágil, cordial y profesional, garantizando respuestas oportunas y efectivas en cada interacción.
- Implementar canales de comunicación accesibles y eficientes, permitiendo que nuestros clientes realicen consultas, solicitudes y retroalimentación de manera fácil y rápida.
- Resolver quejas y reclamos de manera eficiente y transparente, gestionando cada caso con responsabilidad y buscando soluciones efectivas para la satisfacción del cliente.

	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>POLÍTICA DE SERVICIOS</p>	<p>CÓDIGO MT-HS-PO-016</p> <p>Versión 1</p> <p>26 de febrero del 2025</p> <p>Página 2 de 2</p>
--	--	---

- Evaluar y mejorar constantemente la experiencia del cliente, mediante el análisis de indicadores de satisfacción y la implementación de acciones correctivas y preventivas.

3. Tarifas y pagos

- Definir condiciones de pago claras y accesibles, asegurando que nuestros clientes conozcan los plazos, montos, métodos y términos aplicables a cada servicio contratado.
- Garantizar la transparencia en la facturación, emitiendo documentos claros, precisos y conforme a la normativa fiscal y contable vigente.
- Ofrecer múltiples opciones de pago, facilitando la accesibilidad y puntualidad en las transacciones a través de diversos medios electrónicos y financieros.
- Gestionar eficientemente la cobranza, aplicando mecanismos de seguimiento y recordatorios para asegurar la puntualidad en los pagos y prevenir la morosidad.
- Aplicar restricción de servicios, en caso de incumplimiento de los plazos de pago acordados, garantizando el respeto a los términos contractuales.


 MULTITRANSPORTES CAJAMARCA S.A.
 Ing. Gilmer Rojas Bringas
 GERENTE GENERAL

Ing. Gilmer Rojas Bringas
GERENTE GENERAL
MULTITRAC S.A