

	<b>INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN, QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: INS-I-013
		Versión: 003
		Fecha: 2020/06/29

Fecha de última revisión: 2020/06/29

## 1. OBJETO

Establecer los lineamientos a seguir por parte del **GRUPO EMPRESARIAL DIAGNOSTIYÁ S.A.S** para el trámite de las quejas y apelaciones recibidas de los clientes.

## 2. ALCANCE

Aplicable en las actividades a realizar para brindar la atención necesaria a las quejas y apelaciones emitidas por clientes que han recibido el servicio de Revisión Técnico-mecánica y de emisiones contaminantes en el **GRUPO EMPRESARIAL DIAGNOSTIYÁ S.A.S**.

## 3. DEFINICIONES

**3.1 Evaluación de la conformidad:** Demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo.

**3.2 Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación de reconsiderar la decisión que tomo en relación condicho objeto.

**3.3 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 (el término “queja” puede significar también reclamación / reclamo).

### Abreviaturas

GG	Gerente General
AD	Administrador del Proceso
EC	Encargado de Calidad
F	Cualquier Funcionario
US	Usuario

	<b>INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN, QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: INS-I-013
		Versión: 003
		Fecha: 2020/06/29

#### **4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

##### **4.1 Es responsabilidad del CDA:**

4.1.1 Hacer la difusión de este procedimiento a los clientes.

4.1.2 Brindar la atención necesaria a cada queja o apelación recibida, proporcionando la información necesaria para la mejor resolución.

4.1.3 Tomar acciones convenientes sobre las quejas o apelaciones que resulten procedentes.

##### **4.2 Es responsabilidad del cliente:**

4.2.1 Hacer un uso razonable de este procedimiento

4.2.2 Proporcionar las evidencias que sea, necesarias, durante el desarrollo del proceso de quejas y apelaciones.

4.2.3 Proporcionar las facilidades necesarias a las personas autorizadas por el CDA para practicar la verificación.

##### **4.3 Es responsabilidad del Director Técnico:**

4.3.1 Recabar toda carta de queja o apelación (siempre y cuando no haya participado en el proceso de inspección relacionada).

4.3.2 Vigilar que se apliquen las medidas apropiadas en caso de que la queja o apelación resulte procedente.

4.3.3 Documentar toda queja o apelación presentada.

4.3.4 Archivar toda la información referente a la presentación de quejas y apelaciones.

#### **5. CONDICIONES GENERALES**

**5.1** Al recibir una queja el Centro de Diagnóstico Automotor del Grupo Empresarial Diagnostiyá S.A.S, debe confirmar si la queja se refiere a las actividades de evaluación de la conformidad que son de su responsabilidad y, en ese caso, debe tratarla.

	<b>INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN, QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: INS-I-013
		Versión: 003
		Fecha: 2020/06/29

**5.2** El organismo debe ser responsable de todas las decisiones a todos los niveles en el proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

**5.3** La investigación y decisión sobre las apelaciones no debe dar como resultado ninguna acción discriminatoria.

**5.4** Todos los procedimientos de la organización deben tener en cuenta estos principios directrices, y tanto la dirección como el personal involucrado en los procesos de gestión de las reclamaciones deben entender y aplicar estos principios. Los principios directrices establecidos son los siguientes:

5.4.1 Visibilidad. La información sobre cómo reclamar debe ser visible para cualquier parte interesada (clientes, personal de la propia empresa y alrededores)

5.4.2 Accesibilidad. El proceso de reclamación debe ser claro y fácilmente entendible para el posible reclamante.

5.4.3 Respuesta. Debe comunicarse con prontitud la recepción de la reclamación al reclamante.

5.4.4 Objetividad. Las reclamaciones deben registrarse de forma objetiva trasladando de modo fiel la información proporcionada por el reclamante.

5.4.5 Confidencialidad. El proceso de reclamaciones debe mantenerse en un entorno de confidencialidad apropiado.

5.4.6 Gastos. El proceso de reclamación debe ser gratuito para el reclamante.

5.4.7 Enfoque próximo al cliente. La organización debe tener una actitud abierta hacia las reclamaciones y demostrar su compromiso para resolverlas.

5.4.8 Responsabilidad. Es conveniente que la organización establezca claramente quién es responsable de responder sobre las acciones y decisiones de la organización en relación con el tratamiento de las quejas, y quién debe informar sobre ellas.

5.4.9 Mejora continua. La organización debe considerar la mejora continua de sus procesos de gestión de las reclamaciones.

	<b>INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN, QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: INS-I-013
		Versión: 003
		Fecha: 2020/06/29

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

**6.1 Comunicación:** Todos los funcionarios del Grupo Empresarial Diagnostiyá S.A.S tienen la responsabilidad de dar a conocer a los propietarios o tenedores del vehículo, que pueden interponer quejas o apelaciones, siempre y cuando estas tengan fundamento. En el Grupo Empresarial Diagnostiyá S.A.S se dispondrá de copias del **FORMATO QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES, INS-F-005** en la recepción, con el fin de registrar la información correspondiente a la queja o apelación, y así facilitar a quien presente la misma los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja o apelación.

Se debe acusar el recibo de la queja y/o apelación en el ACUSO RECIBIDO QUEJA O APELACIÓN, INS-F-012; el cual tiene como finalidad, garantizarle al cliente que su queja y/o apelación inicia el trámite correspondiente de acuerdo a lo definido en el presente procedimiento.

De acuerdo al tipo de solicitud y si el usuario solicita sea respondido su petición, queja o apelación, el coordinador Jurídico, informará que el tiempo de repuestas será entre un lapso de 15 a 30 días calendario. Tiempo después del cual, se le informará la acción tomada. Para el caso de la apelación la respuesta y solución debe ser de forma inmediata ya que se debe realizar las pruebas para determinar el posible error o darle una respuesta certera al propietario que no está de acuerdo con el resultado.

**6.2 Recepción:** Para la recepción de quejas y reclamos se cuentan con tres escenarios:

- Personal (Presencial)
- Vía telefónica (PBX)
- Correo electrónico. (Página WEB)

Se tiene definido el FORMATO QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES, INS-F-005 como el medio para la recepción de las quejas, cada una de las quejas es comunicada a servicio al cliente quien realizara el tratamiento a esta.

El GRUPO EMPRESARIAL DIAGNOSTIYÁ S.A.S aspira a ser una organización transparente y digna de confianza. Por ello tratamos debidamente las quejas y reclamaciones de sus clientes y usuarios, con este fin se ha elaborado un claro procedimiento sobre la comunicación con el cliente en la atención a quejas y reclamamos.

### 6.2.1 Personal

	<b>INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN, QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: INS-I-013
		Versión: 003
		Fecha: 2020/06/29

La queja que es recibida por cualquier funcionario del GRUPO EMPRESARIAL DIAGNOSTIYA S.A.S de manera personal, es de inmediato direcciona al administrador del proceso quien verificará el estado del contrato del cliente y las condiciones acordadas del mismo para proceder a la atención de la queja o el reclamo documentándolo en el INS-F-005 “Formato queja, reclamos y apelaciones” y su tratamiento, análisis y solución.

En caso de que no se pueda dar solución a la queja de manera inmediata, pactará un tiempo de respuesta con el cliente y procederá a asignar a los responsables, notificándolos de la situación con el ánimo de realizar seguimiento de la respuesta. El responsable asignado documentará en el INS-F-005 “Formato queja, reclamos y apelaciones” y buscará firma física en el registro confirmando recibo a satisfacción de la solución.

### 6.2.2 Vía telefónica.

Cuando a la recepción llega una llamada telefónica para instaurar una queja, se registra en el INS-F-006 “Formato de recepción queja y apelación”. Al recibir la queja vía telefónica, se sigue un patrón de dialogo aproximado al siguiente:

- Por favor describa el inconveniente que se está presentado.
- Describa la fecha, lugar y los involucrados.

El encargado de la recepción debe asegurarse de indagar al cliente o usuario si tiene los siguientes datos como mínimo, con el fin de poder identificar y dar trazabilidad a la posible falla y darle su tratamiento adecuado.

- Fecha del incidente. (Hora aproximada)
- Lugar (ruta)
- Identificación del vehículo o conductor.

Luego identifica el problema usando la información suministrada por el cliente (esto también se consigna en el INS-F-005 “Formato queja, reclamos y apelación”). No olvide agradecer al cliente por presentar su queja, ya que esta es una oportunidad de mejora de nuestros procesos.

Paso siguiente la queja se escalona al administrador del proceso de forma escrita, en caso de que el departamento de que no pueda dar solución a la queja de manera inmediata pactará un tiempo de respuesta con el cliente y/o usuario y procederá a asignar a los

	<b>INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN, QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: INS-I-013
		Versión: 003
		Fecha: 2020/06/29

responsables, notificándolos de la situación con el ánimo de realizar seguimiento de la respuesta. El responsable asignado documentará en el INS-F-005 Formato queja, reclamos y apelación.

### 6.2.3 Correo electrónico.

El administrador del proceso es el responsable de la verificación de los correos que la organización ha dispuesto para la comunicación con el cliente y/o usuario y para la recepción de quejas y reclamos, el procedimiento para dar tratamiento a las quejas y reclamos es el siguiente.

La información recibida a través del correo es consignada en el INS-F-005 “Formato queja, reclamos y apelaciones” y posteriormente en el mismo formato y se envía al proceso involucrado. En caso de que el departamento involucrado no pueda dar solución a la queja de manera inmediata, pactará un tiempo de respuesta con el cliente y procederá a asignar a los responsables, notificándolos de la situación con el ánimo de realizar seguimiento de la respuesta. El responsable asignado documentará en el INS-F-005 “Formato queja, reclamos y apelaciones” y buscará firma física en el registro confirmando recibo a satisfacción de la solución

### 6.3 Trazabilidad:

Para garantizar la trazabilidad de la solución de las quejas, el Jefe Técnico diligenciará las etapas definidas en el formato de **QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES, INS-F-005**; siempre y cuando no haya participado en las actividades relacionadas a la queja y/o apelación.

## 7. Seguimiento del tratamiento dado a la queja:

El administrador del proceso será el responsable de realizar el respectivo seguimiento al tratamiento y verificación de la eficacia de la acción correctiva en todas las quejas independientemente del medio de recepción, manejando el indicador de desempeño de este proceso e informando al comité de calidad del desarrollo y avance de este.

RESPONSABILIDAD				ACTIVIDAD
R	A	E	I	QUEJAS Y RECLAMOS
		US	AD	Quando el Cliente manifiesta una Queja o Reclamo sobre la prestación del servicio, el funcionario que se encuentre en contacto con el cliente y/o usuario diligencia el INS-F-005 "Formato queja, reclamos y apelaciones" y hace entrega de este al administrador del proceso o lo deposita en el buzón.
		US	AD	El funcionario que se encuentre en contacto con el cliente pide disculpas y procurará de los recursos a su disposición para el buen trámite de la queja o reclamo.
AD		US		El usuario podrá hacer uso del buzón y depositar en este sus quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, el administrador del proceso será el responsable de asegurar la disponibilidad de los formatos para la recepción de quejas,
AD			F	Día de por medio el administrador del proceso verifica el contenido del buzón, las quejas recibidas a las cuales se le puede dar tratamiento, es decir que son verificables (aquellas que tiene los datos completos del usuario) se le anexa el INS-F-005 "Formato queja, reclamos y apelaciones" y se designa al responsable del tratamiento de la queja, el CDA cuenta con un lapso de 15 a 30 días calendario para dar respuesta al usuario de la queja y/o reclamo.
		F	AD	El funcionario designado para el tratamiento y cierre de la queja deberá comprometerse con el administrador del proceso para el cierre de esta tomando las acciones correspondientes sin demora injustificada.
		F	AD	Se realiza el cierre de la queja y se consigna las acciones tomadas en el INS-F-005 "Formato queja, reclamos y apelaciones", este es entregado al administrador del proceso quien verifica que se haya cerrado correctamente la queja.
		AD	US	El administrador del proceso se comunicará con el cliente y/o usuario si lo considera necesario, para informarle las acciones tomadas.
			GG	Mensualmente el administrador del proceso recopila la información de las quejas y reclamos y se determinan los indicadores y gráficas establecidas para la presentación en la Revisión por la Dirección y las correspondientes acciones correctivas y preventivas.

	<b>INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN, QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: INS-I-013
		Versión: 003
		Fecha: 2020/06/29

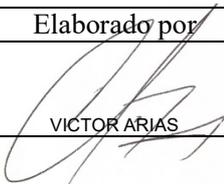
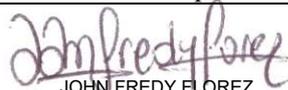
RESPONSABILIDAD				ACTIVIDAD
R	A	E	I	APELACIONES
US			AD	Cuando un usuario solicite la apelación de los resultados de la inspección técnico-mecánica, deberá presentar por escrito su apelación, esta apelación se debe presentar dentro de las 3 horas siguientes a partir de la última entrega de resultados.
		EC	US	Al momento de la recepción de la apelación se debe registrar la información en el INS-F-005 "Formato quejas, reclamos y apelaciones" y realizar seguimiento por medio de este.
		EC	F US	La apelación la responderá un ingeniero y un inspector que no haya participado en la inspección del ítem (vehículo o motocicleta) se evalúa la apelación e informa entregada por el cliente, los resultados de la apelación se darán en un plazo máximo de 3 horas después de haber solicitado la apelación.
		EC	US	Se le informa al apelante los resultados de la investigación realizada y la decisión tomada por parte del ingeniero encargado del tratamiento de la apelación.

**Documentos relacionados:**

INS-F-005

Formato Quejas, Reclamos y Apelaciones

Modificaciones a la versión anterior: Rev. 01: Creación del documento.  
Rev. 02: Se actualiza el contenido y se unifica el documento dentro del SGC  
Rev 03 : Se realiza cambio al tiempo de respuesta de quejas y/o apelación.

Rev. Nr.	Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
03	2020/06/29	 VICTOR ARIAS	 JOHN FREDY FLOREZ	 MARIO ANDRÉS ROBAYO