

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE	Código: INS-I-001
		Versión: 006
		Fecha: 2019/12/26

Fecha de la última revisión: 2020/01/24

1. Objetivo y alcance

Con este procedimiento se regulan las funciones y responsabilidades del proceso relacionados con el cliente y usuarios.

2. Conceptos

Quejas: Se denomina Queja, la manifestación de insatisfacción del cliente, en que percibe un comportamiento inadecuado por parte de la organización o de sus funcionarios. Cuando, como parte de la queja, el Cliente exige reparación o reposición de algún objeto perdido o dañado dentro del servicio prestado.

Apelación: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

Póliza de cumplimiento: Documento público expedido por entidad competente y respalda el cumplimiento de las condiciones estipuladas

Estrategia de mercadeo: Define los planes y directrices que se han de aplicar para el proceso comercial, ventas y mercadeo en pro de la obtención de nuevos clientes.

Documento de origen externo: Documentos provenientes de fuentes externas que imponen u obligan a la organización al cumplimiento de requisitos, dentro de los que se encuentran leyes, decretos, resoluciones, acuerdos, catálogos de equipos etc.

Abreviaturas

GG	Gerente General
AD	Administrador
IL	Ingeniero de línea
CA	Cajera
OP	Operario
US	Usuario
SC	Servicio al Cliente
CT	Comité Técnico
EC	Encargado de la Calidad
F	Cualquier funcionario
R	Responsabilidad principal

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE	Código: INS-I-001
		Versión: 006
		Fecha: 2019/12/26

A	Autoriza
E	Elabora / Ejecuta
I	Es informado

3. Responsabilidad y autoridad

La responsabilidad de la determinación de los requisitos relacionados con el cliente recae sobre el Administrador, quien responde por controlar las actividades reglamentadas en este procedimiento.

Comunicación con el Cliente

El administrador es el responsable por la comunicación inmediata con el cliente y usuarios y a él debe ser remitida cualquier comunicación escrita o electrónica (fax, e-mail, comunicados oficiales, etc.) solicitudes de propuestas, información sobre el servicio y todo lo concerniente a la normatividad legal y reglamentaria que este expida las entidades nacionales que controlen a los centros de diagnostico automotor (ministerio de transportes).

En cualquier momento, durante el contacto con el cliente y/o usuario, puede presentarse una queja o reclamo. La persona que se encuentre en contacto con el Cliente debe seguir las actividades reglamentadas.

Antes de establecer un compromiso con el Cliente (Ministerio de transporte) se verifica que se cumplan los requisitos legales y reglamentarios exigidos por el, esta verificación la realizara el ente certificador autorizado por el ministerio de transportes por medio de una auditoria de seguimiento.

El Grupo Empresarial Diagnostiyá S.A.S. obtiene una resolución de habilitación para el CDA (centro de diagnostico Automotor) por parte del ministerio de transportes para cada sede, quien por medio del ente certificador habrá verificado que se hayan cumplido los requisitos legales y reglamentarios y este hará auditorias semestrales de seguimiento al CDA e informara al ministerio de transportes el resultado de estas.

Se efectúan revisiones en los puntos establecidos en este procedimiento, con el fin de evitar errores y demoras en la operación posterior. Los criterios con los cuales deben realizarse estas revisiones son:

- *Que estén definidos todos los requisitos para la prestación del servicio*
- *Que se llegue a un acuerdo en la relación contractual en cuanto a las características de servicio, precio y plazos de entrega.*

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE	Código: INS-I-001
		Versión: 006
		Fecha: 2019/12/26

- Que el Grupo Empresarial Diagnostiyá S.A.S. tenga la capacidad de cumplir con los requisitos exigidos por el cliente.
- Que estén definidas las normas que reglamente nuestro servicio según los requisitos legales y reglamentarios, estos son¹:

Código y/o Identificación	Título	FECHA
NTC 5375	Revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes en vehículos automotores	15-12-2006
NTC 5385	Centros de Diagnostico Automotor	15-12-2006
RESOLUCION 005624	Informes Ministerio de Transporte	20-12-2006
RESOLUCIÓN 3500	Condiciones mínimas centros de Diagnostico Automotor	21-11-2005
RESOLUCION 002200	Condiciones mínimas centros de Diagnostico Automotor	30-04-2006

El Grupo Empresarial Diagnostiyá S.A.S cumple con la normatividad expedida por los entes reguladores. Las modificaciones o los nuevos requisitos legales y reglamentarios que se expidan a partir de la fecha de la aprobación del presente documento se relacionan en el formato CAL-F-001 "Listado Maestro de Documentos"

RESPONSABILIDAD				ACTIVIDAD
R	A	E	I	RECEPCION DEL VEHICULO
		CA	IL	<p>Antes de prestar el servicio se verifica que el vehiculo cumpla con las siguientes condiciones físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se encuentre sin carga. • Que esté limpio. • Sin copas, ni tapa cubos. • Sin protector llanta de repuesto.
		CA	IL	<p>En cuanto a la documentación se verifica antes de prestar el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta de propiedad • Seguro obligatorio <p>Y que la persona que conduce el vehiculo tenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licencia de conducción (si el vehiculo es de servicio pu-

¹ Y demás requisitos legales y reglamentarios que expidan las autoridades que controla los CDA.

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE	Código: INS-I-001
		Versión: 006
		Fecha: 2019/12/26

RESPONSABILIDAD				ACTIVIDAD
R	A	E	I	RECEPCION DEL VEHICULO
				blico se verifica la fecha de vigencia de la licencia) En caso de que el vehiculo sea a GAS se debe pedir el certificado de gas vigente del vehiculo.
		CA		Luego de cumplir con las condiciones anteriores se digita la información pedida por el sistema, se toma fotografía del conductor y se expide turno y la factura previa cancelación de los derechos de revisión.
		US		El vehiculo es conducido a la línea de inspección por el usuario y entregado al operario de línea.
		US		El usuario se dirige a la sala de espera donde se hará la entrega de los resultados.

RESPONSABILIDAD				ACTIVIDAD
R	A	E	I	ENTREGA DE RESULTADOS Y/O CERTIFICADO
		OP	SC	El operario de línea luego de terminar la revisión técnico-mecánica del vehículo se dirige a la sala de espera y hace entrega a la persona encargada de servicio al cliente el INS-F-001 "Orden de Trabajo Motocicletas" o INS-F-002 "Orden de Trabajo Vehículos" según sea el caso acompañado de las llaves del vehículo.
		SC		Servicio al cliente verifica que la información del vehiculo este disponible e imprime el resultado de la inspección "Formato único de revisión técnico-mecánica y de gases"
		SC		En caso tal que el vehiculo haya aprobado la inspección según el "Formato único de revisión técnico-mecánica y de gases" se imprime el certificado.
		SC	US	Por medio del sistema de altavoz se llama al usuario para la entrega de los resultados, llaves del vehiculo y en caso de ser aprobado el vehiculo el certificado correspondiente.
		SC	US	El usuario presenta la tarjeta de propiedad del vehiculo a la encargada del servicio al cliente quien verifica que los datos de la tarjeta de propiedad coincidan con los datos del certificado y/o hoja de trabajo y a la vez verifica que la fotografía del conductor del vehículo, así como la fotografía del vehículo (deben identificarse claramente la placa) estén en el sistema.
		SC	US	Se le hace entrega al usuario de las llaves del vehículo, del INS-F-001 "Orden de Trabajo Motocicletas" o INS-F-002

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE	Código: INS-I-001
		Versión: 006
		Fecha: 2019/12/26

RESPONSABILIDAD				ACTIVIDAD
R	A	E	I	ENTREGA DE RESULTADOS Y/O CERTIFICADO
				“Orden de Trabajo Vehículos” según sea el caso y del certificado en caso de que el vehículo haya sido aprobado.
		US	SC	Al momento de realizar la entrega del certificado se le pide el favor al usuario que firme el “Planilla Entrega de Certificados” para dejar constancia de la entrega de este.
		SC	US	La encargada del servicio al cliente le hace lectura al usuario del resultado de la inspección en caso de que el vehículo sea rechazado y le informa que si desea una INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS la realizara el ingeniero de línea que se encuentre de turno.
		IL	US	El ingeniero de línea que se encuentre de turno hace un interpretación de los resultados de la inspección y dará una orientación al usuario sobre las causas por las cuales fue rechazado el vehículo.
		IL	US	El ingeniero de línea se abstendrá de recomendar o referenciar talleres, servítecas, mecánicos, etc. con el fin de asegurar la imparcialidad de la prueba y evitar malentendidos con los usuarios.

RESPONSABILIDAD				ACTIVIDAD
R	A	E	I	ANULACION DE CERTIFICADOS
		SC		Se coloca la palabra (o sello) “ANULADO” al certificado y a su copia.
		SC		Se registra la causa de la anulación en el sistema “Control de Anulados”
		SC		Se ingresa el número de placa del vehículo y se expide un nuevo certificado, el sistema anula automáticamente el certificado al que le correspondía dicha placa.
		SC	US	Al momento de realizar la entrega del certificado se le pide el favor al usuario que firme el “Planilla Entrega de Certificados” para dejar constancia de la entrega de este
SC		CA	US	<p>En los casos de reimpresión del certificado por las siguientes causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laminado. • Deterioro. • Perdida. <p>Se deberá pedir al usuario la factura de la cancelación de la reimpresión.</p>

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE	Código: INS-I-001
		Versión: 006
		Fecha: 2019/12/26

NOTA: Para el proceso para el tratamiento de quejas, reclamos y apelaciones vea el INS-I-013 Instructivo Comunicación Quejas y Reclamos

RESPONSABILIDAD				ACTIVIDAD
R	A	E	I	MEDICION SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
EC			AD	Los líderes de proceso desarrollan la encuesta de medición de satisfacción del cliente, considerando los requerimientos de los clientes y características críticas del servicio.
		SC	AD	Se realizan encuestas diarias a los usuarios por los funcionarios de servicio al cliente, la cantidad de encuestas a realizar deberá estar en promedio de 20 diarias con el fin de asegurar una muestra no inferior al 10% de los usuarios.
		SC		Los resultados de las encuestas se tabulan semanalmente por los funcionarios de servicio al cliente.
		SC	EC	La información del nivel de satisfacción del cliente es utilizada de la siguiente forma: a) El reporte de la medición de la satisfacción del cliente es información de entrada en los procesos de Revisión por la Dirección y de Análisis de Datos, y con base en ello se inician acciones correctivas, preventivas o de mejora. b) El nivel de satisfacción del cliente y la información de las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se requieran se dan a conocer al personal a través del proceso de comunicación interna.
		AD	EC	La medición de la satisfacción del cliente es una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de calidad y se presenta al Encargado de calidad.

4. Distribución

La distribución de este procedimiento está regulada en el procedimiento de acuerdo con el CAL-F-001 "Listado Maestro de Documentos".

5. Documentos relacionados

INS-F-003	Planilla Entrega de certificados
CAL-F-001	Listado Maestro de Documentos
INS-F-001	Orden de Trabajo Motocicletas
INS-F-002	Orden de Trabajo Vehículos

	PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE	Código: INS-I-001
		Versión: 006
		Fecha: 2019/12/26

NOTA: Este procedimiento se debe encontrar publicado en la sala de espera para consulta del cliente

Modificaciones a la versión anterior:

- Rv: 01 Se documenta el procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente y análisis de resultados.
- Rv: 02 Se anexa verificaciones antes de la entrega de resultados
- Rv: 03 Se actualiza codificación del documento y se realiza revisión de su contenido.
- Rv: 04 se agrega la publicación del procedimiento para los clientes
- Rv: 05 Se modifica el tiempo de respuesta de la apelación
- Rv: 06 Se actualiza el contenido y se unifica el documento dentro del SGC

Rev. Nr.	Fecha	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
06	2019-12-26			

(Handwritten signatures and initials are present over the table and below it)