

	<b>INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN, QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: INS-I-013
		Versión: 005
		Fecha: 2024/09/05

Fecha de última revisión: 2024-09-05

## 1. OBJETO

Establecer los lineamientos a seguir por parte del “**GRUPO DE EMPRESAS DIAGNOSTIYÁ**” 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 DE EMPRESAS DIAGNOSTIYÁ**”.

## 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: 005
		Fecha: 2024/09/05

#### 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 sean 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 DE EMPRESAS DIAGNOSTIYÁ**”, 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: 005
		Fecha: 2024/09/05

**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: 005
		Fecha: 2024/09/05

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

**6.1 Comunicación:** Todos los funcionarios del “**GRUPO DE EMPRESAS DIAGNOSTIYÁ**” 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 DE EMPRESAS DIAGNOSTIYÁ**” se dispondrán de códigos QR 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, este llegara de manera automática una vez diligenciado el formato a través del código QR; el cual tiene como finalidad, garantizar 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 o el área de calidad, informará que el tiempo de respuesta 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:

- Vía telefónica (PBX)
- Correo electrónico. (correo asignado por el grupo empresarial DiagnostiYA)
- Código QR

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 realizará el tratamiento a esta.

El “**GRUPO DE EMPRESAS DIAGNOSTIYÁ**” 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 reclamos.

	<b>INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN, QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: INS-I-013
		Versión: 005
		Fecha: 2024/09/05

### 6.2.1 Vía telefónica.

Cuando a la recepción llega una llamada telefónica para instaurar una queja, se registra en el INS-F-005 “Formato de recepción queja y apelación”. Al recibir la queja vía telefónica, se sigue un patrón de diálogo aproximado al siguiente:

- Por favor describa el inconveniente que se está presentando.
- 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 escalamo 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 responsables, notificándose 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.

### 6.2.2 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.

	<b>INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN, QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: INS-I-013
		Versión: 005
		Fecha: 2024/09/05

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, notificando se dé 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

### 6.2.3 Código QR

Para facilitar la presentación de quejas y mejorar la experiencia del usuario, se implementa un sistema basado en códigos QR, permitiendo que los clientes o usuarios escaneen el QR con sus dispositivos móviles, dirigiéndose directamente a un formulario de quejas en línea. De esta manera, se agiliza el proceso de registro y seguimiento de quejas, asegurando una respuesta más rápida y eficiente por parte del coordinador jurídico.



### 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.

	<b>INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN, QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: INS-I-013
		Versión: 005
		Fecha: 2024/09/05

## 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.

## 8. Proceso de verificación de peticiones quejas y reclamos por parte del área de calidad y sus respectivos canales de atención:

El área de calidad se encarga de revisar y verificar los canales de atención relacionados para identificar las peticiones, quejas y reclamos presentados ante el OEC. Esto permite clasificar el tipo y cantidad de peticiones recibidas para su tratamiento adecuado. Adicional de esta manera se asegura el seguimiento de las peticiones, quejas y reclamos recibidas con el fin de verificar tiempos de respuesta, a través de los siguientes canales:

- **vía telefónica:** todas las llamadas recibidas serán relacionadas dentro del formato INS-F-005 Recepción de quejas y reclamos.
- **correo electrónico autorizado por el grupo empresarial Diagnostiya:** el correo autorizado para la recepción de peticiones, quejas y reclamos es: [servicioalcliente@diagnostiya.com](mailto:servicioalcliente@diagnostiya.com)
- **código QR:** este código es el canal principal, por el cual el cliente hace sus respectivas quejas, este se encuentra ubicado en la salas de espera de cada una de las sedes del grupo empresarial diagnostiya, el cual el cliente escanea el código para diligenciar el cuestionario.

RESPONSABILIDAD				ACTIVIDAD
R	A	E	I	QUEJAS Y RECLAMOS
		US	AD	Cuando 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 solicitará a este escanear el código QR que lo llevará a 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 los recursos a su disposición para el buen trámite de la queja o reclamo.
AD		US		El usuario podrá hacer uso del código QR para realizar todo el proceso de 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	El área de calidad y coordinador jurídico verificarán el correo electrónico y aplicativo de software, 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 consignan 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 informar las acciones tomadas.



	<b>INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN, QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: INS-I-013
		Versión: 005
		Fecha: 2024/09/05

RESPONSABILIDAD				ACTIVIDAD
R	A	E	I	QUEJAS Y RECLAMOS
			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.

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 el cliente debe registrar la información a través del código QR que lo direccionará al formato 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:**


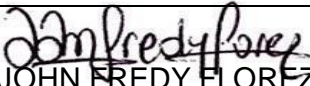
INS-F-005

Formato Quejas, Reclamos y Apelaciones

	<b>INSTRUCTIVO COMUNICACIÓN, QUEJAS Y APELACIONES</b>	Código: INS-I-013
		Versión: 005
		Fecha: 2024/09/05

**Historial de cambios:**

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	MODIFICACIONES A LA VERSIÓN ANTERIOR
1	Creación del documento
2	Se actualiza el contenido y se unifica el documento dentro del SGC
3	Se realiza cambio al tiempo de respuesta de quejas y/o apelación
4	Se definen de manera clara la verificación de canales de atención para la recepción y seguimiento de las Peticiones quejas y reclamos, se elimina el formato INF-F-012 acuse de recibido, se actualiza el contenido
5	Se cambia el cuadro de revisión y aprobación del documento, así como se organiza el control de cambios del documento, se cambió Grupo empresarial DiagnostiYá por "GRUPO DE EMPRESAS DIAGNOSTIYÁ"

Rev. Nro.	Fecha	Elaborado por	Revisado y Aprobado por
05	2024/09/05	 CARLOS DURAN	 JOHN FREDY FLOREZ