

	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. PROCEDIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES	P – QA – 01 Versión 05 2019-04-11
---	---	--

1. OBJETIVO.

Recepcionar, validar e investigar las quejas, reclamos y apelaciones dadas por el cliente, con el fin de corregirlas, e implementar acciones correctivas y preventivas para mantener la satisfacción de los clientes.

2. ALCANCE.

Quejas, reclamos y apelaciones que se presenten en el proceso de Revisión Técnico-Mecánica y de Emisiones Contaminantes, servicio que presta el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño.

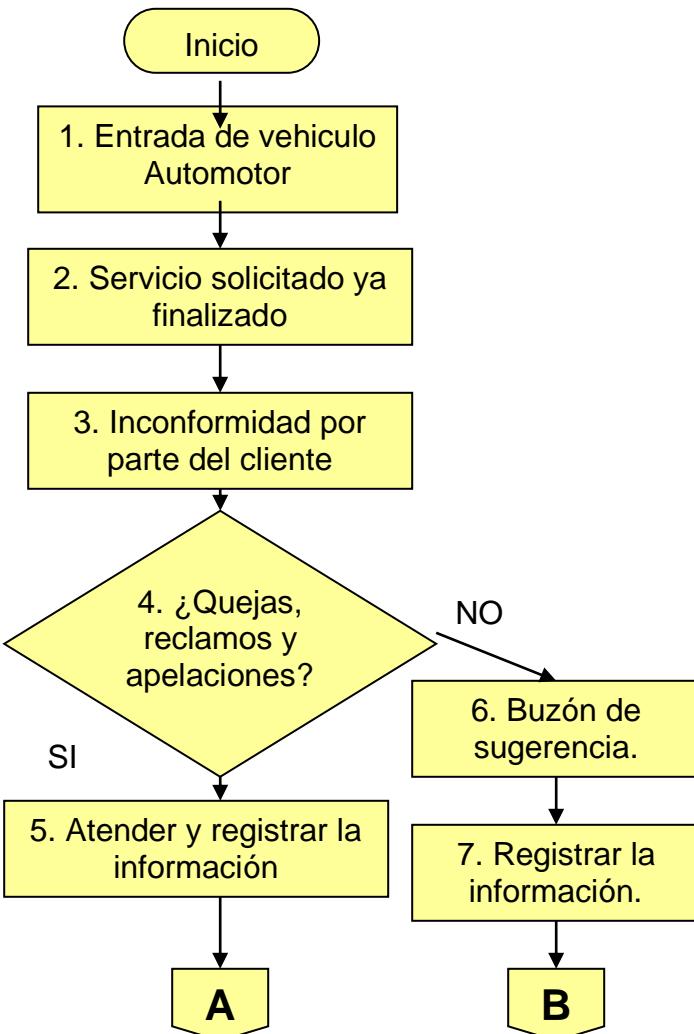
3. DEFINICIONES:

QUEJA: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección (CDAN), relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta (INTC-ISO/IEC 17000).

APELACION: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem (NTC-ISO/IECISO 17000).

4. PROCEDIMIENTO

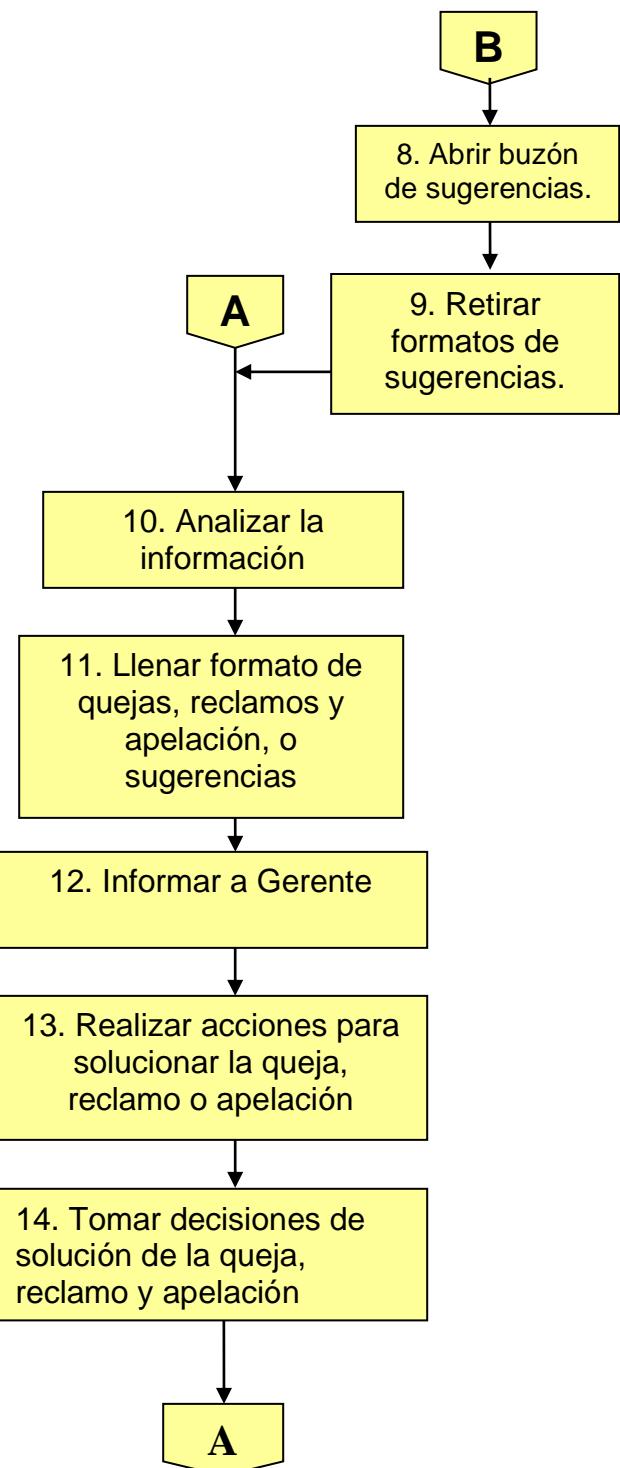
4.1 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES.

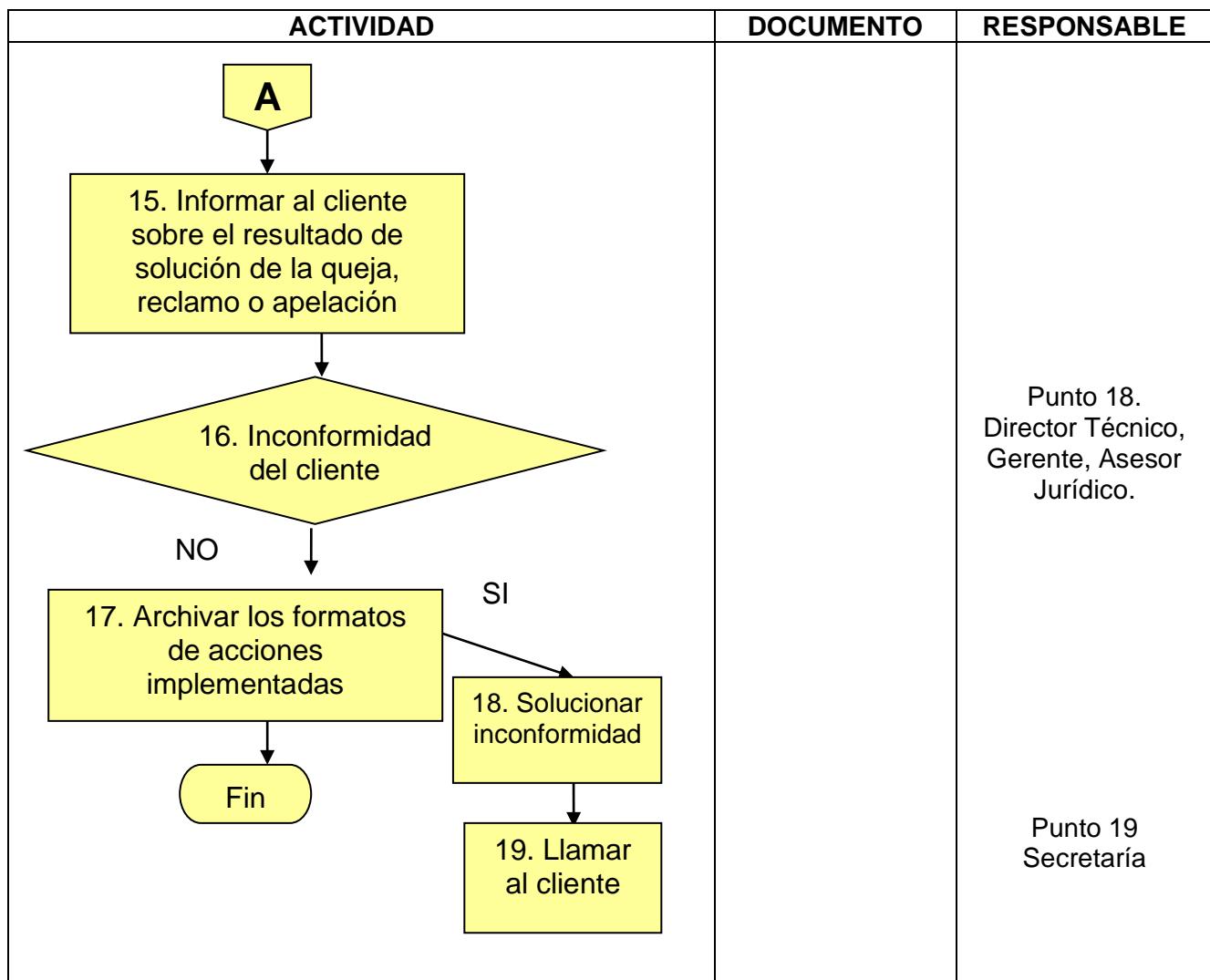
ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Entrada[1. Entrada de vehículo Automotor] Entrada --> Servicio[2. Servicio solicitado ya finalizado] Servicio --> Inconformidad[3. Inconformidad por parte del cliente] Inconformidad --> Quejas{4. ¿Quejas, reclamos y apelaciones?} Quejas -- SI --> Atender[5. Atender y registrar la información] Quejas -- NO --> Buzon[Buzón de sugerencia] Atender --> A[A] Buzon --> Sugerencias[6. Buzón de sugerencia.] Sugerencias --> Registrar[7. Registrar la información.] Registrar --> B[B] </pre>		

Punto 1.
Cliente entra vehículo.

Punto 3, 4,5.
Recibe información: funcionario servicio al cliente y recepción

Punto 5, 6,7.
El cliente entrega información ó introduce el formato en el buzón.

ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
 <pre> graph TD B{B} --> 8[8. Abrir buzón de sugerencias.] 8 --> 9[9. Retirar formatos de sugerencias.] 9 --> A((A)) A --> 10[10. Analizar la información] 10 --> 11[11. Llenar formato de quejas, reclamos y apelación, o sugerencias] 11 --> 12[12. Informar a Gerente] 12 --> 13[13. Realizar acciones para solucionar la queja, reclamo o apelación] 13 --> 14[14. Tomar decisiones de solución de la queja, reclamo y apelación] 14 --> A </pre> <p>The flowchart illustrates the procedure for handling complaints, claims, and appeals. It begins with step B (Open suggestion box), followed by step 8 (Open suggestion box). Step 9 (Remove suggestion formats) follows, leading to step A (Analyze information). From step A, the process continues through steps 10 (Analyze information), 11 (Fill out complaint, claim, appeal, or suggestion form), 12 (Inform Manager), 13 (Take actions to resolve the complaint, claim, or appeal), and finally 14 (Take decisions on the resolution of the complaint, claim, or appeal). The process concludes at step A.</p>	Punto 11. Formato de Quejas, reclamos y apelaciones	Punto 8 y 9. Control Interno



4.2 ACLARACIÓN DE ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD 1, 2 y 3:

El cliente al entrar el vehículo automotor y haber recibido los servicios prestados por el personal del Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño, si llegara a tener alguna inconformidad en el servicio, se expresara por medio verbal o escrito, información que será captada por el funcionario de servicio al cliente y recepción utilizando el formato F-SC-01 Formato quejas, reclamos y apelaciones, si el caso lo amerita se utilizará el formato F-SC-03 Declaración funcionario para registrar la declaración del funcionario involucrado en el problema para validar la queja, reclamo o apelación.

 CDA <small>de Nariño CDA</small> <small>CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR</small>	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. PROCEDIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES	P – QA – 01 Versión 05 2019-04-11
---	---	--

ACTIVIDAD 4, 5, 6 y 7:

Si el cliente presenta alguna queja o reclamo con respecto al resultado de la inspección u otra actividad diferente, se acercará al funcionario de servicio al cliente y le informara la inconformidad, si es por medio telefónico tomara la llamada y registrara la información. Si la inconformidad se puede solucionar inmediatamente se tomarán las medidas necesarias para solucionar la queja o reclamo con aprobación de Gerencia, si no es posible se le explicara al cliente que se tomaran las acciones necesarias para solucionar su queja o reclamo, se realiza el siguiente procedimiento:

Se recibe la queja o reclamo por parte de secretaría utilizando el formato F-SC-01, después se remite a Gerencia para su revisión quien lo entrega al asesor jurídico para su correspondiente estudio, e inicie el trámite para dar respuesta siguiendo los pasos legales establecidos por ley. Una vez obtenida la respuesta será entregada al usuario en forma personal o través de correo certificado.

Si el cliente solicita información relativa a la queja presentada antes de dar la respuesta definitiva, la empresa presentara el respectivo informe de progreso del trámite de la queja.

Apelación: Dado el caso que se presenten apelaciones por parte de los usuarios por el resultado de la inspección, se realiza el siguiente procedimiento:

Se radica la apelación en secretaría por parte del usuario, después se entrega a Gerencia para su revisión quien lo remite al asesor jurídico para su correspondiente estudio, e inicie el trámite para dar respuesta siguiendo los pasos legales establecidos por ley. Una vez obtenida la respuesta será entregada al usuario en forma personal o través de correo certificado.

Si el cliente solicita información relativa a la apelación presentada antes de dar la respuesta definitiva, la empresa presentara el respectivo informe de progreso del trámite de la apelación.

La empresa garantiza que las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no darán lugar a ninguna acción discriminatoria.

Dado el caso que se de una sugerencia se le informara al cliente que debe de diligenciar el formato de sugerencias F-SC-02 y depositarlo en el buzón.

ACTIVIDAD 8 Y 9:

El funcionario de Control Interno, cada mes abrirá el buzón y retirará los formatos de sugerencia para entregarlos a Gerencia quien analizará la información contenida.

ACTIVIDAD 10, 11, 12 y 13:

Gerencia analizara la información entregada por el cliente de quejas, reclamos, apelaciones y sugerencias con la colaboración del Director Técnico y Asesor Jurídico. Dependiendo de lo encontrado se tomarán las medidas correctivas y preventivas según el caso.

ACTIVIDAD 14, 15, 16 y 18:

La alta dirección (Gerente, Revisor Fiscal, Control Interno, Director Técnico, Contadora) con la colaboración del Coordinador de Calidad realizaran un plan de acción cada año, donde se plantean

 CDA de Nariño CDA CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. PROCEDIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES	P – QA – 01 Versión 05 2019-04-11
--	---	--

las acciones preventivas y correctivas que se deben ejecutar para corregir las quejas y reclamos de nuestros clientes.

Estas acciones correctivas y preventivas serán implementadas con la colaboración del funcionario de la sección donde se produjo el servicio no conforme.

El Coordinador de Calidad verificará que las acciones implementadas se lleven a cabo con el fin de no registrar el mismo servicio no conforme.

Dado el caso que se siga presentando la misma inconformidad en el servicio entregado al cliente, se evaluarán las acciones implementadas, con el fin de realizar las acciones correctivas.

ACTIVIDAD 17:

Los formatos que evidencian las acciones implementadas de un servicio no conforme, deben de archivarse como lo especifican los procedimientos de control de documentos y de registros.

5. INFORMACION AL CLIENTE:

Para informar al cliente cual es el procedimiento de recepción y trámite de las Quejas, Reclamos, Apelaciones y Sugerencias, la empresa cuenta con el formato F-SC-04 que es entregado al cliente al recibir el vehículo, donde el usuario puede leer e informarse sobre estos temas, además cuenta con la oficina de Atención al Cliente donde el Director Técnico puede despejar cualquier duda sobre las actividades que realiza la empresa.

6. DOCUMENTOS:

- F-SC-01 Formato quejas, reclamos y apelaciones
- F-SC-02 Formato sugerencias
- F-SC-03 Declaración funcionario
- F-SC-04 Orden de trabajo
- NTC-ISO/IEC 17000:2005

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Gerente

Registro de Cambios

Fecha	Versión	Descripción del cambio
Octubre de 2011	02	Modificación
Enero de 2014	03	Modificación
Febrero del 2015	04	Modificación
Abril 11 de 2019	05	Modificación: Corrección título NTC-ISO/IEC 17000