

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Incrementar la satisfacción de los clientes mejorando la retroalimentación y resolución de peticiones, quejas y reclamos recibidos, asegurando la atención oportuna, el tratamiento eficaz y la resolución independiente e imparcial de las peticiones, quejas y reclamos recibidos para mejorar los productos ofrecidos y el servicio al cliente.

Este procedimiento aplica a todos los puntos de venta del grupo empresarial DORIAUTOS.

2. DEFINICIONES

CLIENTE

Persona natural o jurídica que recibe el producto o servicio.

PETICION

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, a la organización con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los productos y/o servicios propios de Doriautos.

QUEJA

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de Doriautos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMANTE

Persona natural o jurídica o su representante que expresa una PQR.

RECLAMO

Es la manifestación verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios y/o productos ofrecidos por Doriautos.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

SERVICIO AL CLIENTE

Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto y/o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

SUGERENCIA

Es la propuesta de cambio, respecto de actividades internas o externas que desarrolle Doriautos, formuladas por los funcionarios o particulares, que vayan en beneficio general.

3. RESPONSABLE DE LA EJECUCION

El grupo empresarial DORIAUTOS reconoce y se ocupa de las necesidades y expectativas de los reclamantes; es por eso que mediante la creación de un ambiente abierto a la retroalimentación y la adecuada recepción de las peticiones, quejas y reclamos, aumenta la capacidad de la organización para mejorar sus productos e incrementar la satisfacción del cliente. Por ello a través de la siguiente tabla se muestra por cada punto de venta las personas encargadas de recepcionar una petición, queja o reclamo.

Punto de venta	Cargo
Japonautos	Coordinador de ventas
Mazdautos	Coordinador de ventas
Llantas Alkosto	Coordinador de ventas
Doriautos	Auxiliar de Facturación Designada
Doriautos Plus	Coordinador de ventas
Concesionario Doriautos	Director Comercial
Taller Concesionario Doriautos	Asistente Postventa

4. PROCEDIMIENTO

GENERALIDADES

Todos los clientes del grupo empresarial DORIAUTOS tienen la posibilidad de observar sobre los productos y servicios prestados. Una vez se han recibido las peticiones, quejas y

 <p>Grupo Empresarial Doriautos <i>Jorge Eliecer Doria Corrales</i></p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE PQR's</p>	<p>VIGENCIA:13-ENERO- 2016 VERSIÓN: 02</p>
---	---	--

reclamos el Grupo Empresarial Doriautos dispone de los siguientes plazos para emitir una respuesta al usuario:

Salvo norma legal especial, toda PQR deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles (lunes a viernes) siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes PQR:

Las peticiones de información se resolverán dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Cuando se soliciten consultas a los funcionarios del Grupo Empresarial en relación con las materias a su cargo, se resolverán dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Cuando se trate de reproducción o entrega de documentos la respuesta podrá entregarse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción con excepción de aquella información que correspondan a la base de datos e información confidencial de la empresa o sus empleados.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, El Grupo Empresarial Doriautos informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.

El Grupo Empresarial Doriautos solo aceptara peticiones, quejas y reclamos únicamente si están enmarcadas en el alcance de los productos o servicios prestados y en lenguaje respetuoso.

Todas las PQR's recibidas, sus seguimientos y decisiones son archivadas en las instalaciones de DORIAUTOS principal, para el caso del punto Taller Concesionario Doriautos estas son archivadas por año y por marca de vehículo por la Dirección de Postventa y Calidad.

4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

4.2.1 RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Las PQR's pueden ser recibidas en forma escrita, verbal o por medio electrónico y no requieren de intermediación de abogado. Si son verbales el responsable de cada punto debe diligenciar el formato Formulario para la Recepción de PQR's, para que sea remitido a la oficina Jurídica ubicada en DORIAUTOS principal, para el caso del punto de venta Taller Concesionario Doriautos, esta es entregada al Director Postventa y Calidad.

4.2.2 NORMALIZACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Una vez recibidas las PQR's el Asesor Jurídico o en el caso del concesionario Taller la Asistente Postventa, las normaliza con un código único de identificación como sigue: Primero la inicial P (si hace referencia a una petición), Q (que hace relación a la Queja), R (si hace referencia a un reclamo) después el año en que se presenta, posteriormente el mes y por último un consecutivo que comienza y termina cada año, "P-AÑO-MES-XX". Por ejemplo "P-2011-08-01", la cual corresponde a la petición número 1 (uno) presentada en el año 2011 y en el mes de agosto. "Q-AÑO-MES-XX". Por ejemplo "Q-2011-09-03", la cual corresponde a la Queja número 3 (tres) presentada en el año 2011 y en el mes de septiembre. "R-AÑO-MES-XX". Por ejemplo "R-2011-09-05", la cual corresponde al reclamo número 5 (cinco) presentada en el año 2011 y en el mes de septiembre.

4.2.2 CLASIFICACION DE LAS PQR'S

Una vez que las PQR's de todos los puntos hayan llegado a la oficina del Asesor Jurídico, este revisa si cada una de las PQR's presentadas proceden, luego las clasifica según el tipo (petición, queja o reclamo) y distribuye una copia al Gerente General y otra al líder del proceso donde se generó la PQR's. Para el caso del punto: Taller Concesionario Doriautos está son clasificadas por el Asistente Postventa e informada de la novedad al Director Postventa y Calidad, quien gestionara con el Asesor Jurídico las respuestas de dichas solicitudes.

	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE PQR'S	VIGENCIA:13-ENERO- 2016 VERSIÓN: 02
---	--	--

4.2.3 ANÁLISIS DE LAS PQR'S

Una vez que el Asesor Jurídico remite copia al Líder del Proceso donde se generó la PQR este debe reunirse en compañía del personal del punto de venta donde se generó la PQR a investigar las causas que generaron la misma, las conclusiones de la reunión serán informadas al Asesor Jurídico para que éste realice un bosquejo de la respuesta y sea revisado por el Gerente General quien aprueba la respuesta de la PQR o quien corresponda.

4.2.4 COMUNICACION DE RESULTADOS AL CLIENTE

La respuesta aprobada es remitida al peticionario.

4.2.5 ARCHIVO DE LAS PQR'S

Diligenciado el FORMATO REGISTRO DE PQR, este automáticamente suma la PQR en la base de datos, para futuras consultas. La documentación generada del proceso es remitida al área de archivo y el Director Postventa y Calidad (Solo en el caso de Concesionario Taller).