



PROCESO DE QUEJAS Y
APELACIONES

P-SGC-08
2014-022-15
VERSION 01
Pág. 1 de 14

CONTROL DE REVISIÓN

FECHA DE APLICACIÓN	DE VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
15/02/2014	01	Original	Representante de la calidad	Representante de calidad	Gerente

1. OBJETIVO

Describir la metodología establecida por **CDA SANMIGUEL**. Para dar solución a las apelaciones y quejas de los clientes que se encuentran dentro del campo de actividad de Proceso de Revisión técnico-mecánica .

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a las actividades que tienen relación directa con los clientes de **CDA SANMIGUEL**, Como organismo de Revisión Tecnico-Mecanica.

3. DEFINICIONES

Apelación: Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al Organismo de inspección (de evaluación de la conformidad), de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización al Organismo de inspección (de evaluación de la conformidad), relacionada con las actividades de dicho organismo, para las que se espera una respuesta del Organismo de inspección.

Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

Sugerencia: Insinuación para corregir la forma de realizar una actividad.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

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

	PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES	P-SGC-08 2014-022-15 VERSION 01 Pág. 2 de 14
---	--	---

Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

Objetivo <tratamiento de las quejas>: Algo que se busca o persigue, relativo al tratamiento de las quejas.

Política <tratamiento de las quejas>: orientación e intenciones generales de la organización, relativas al tratamiento de las quejas, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

4. RESPONSABILIDADES

La Auxiliar administrativa, Gerente, Representante del Sistema son responsables de la implementación, mantenimiento y aplicación de este procedimiento.

El Responsable del Sistema de Gestión en conjunto con el Gerente es responsable de verificar a través de encuesta de satisfacción el servicio prestado por **CDA SANMIGUEL**.

Es responsabilidad del responsable del sistema de gestión:

- velar por el cumplimiento, actualización, mantenimiento y difusión de éste procedimiento, también es responsabilidad de esta persona:
- Establecer un proceso de seguimiento del desempeño, evaluación y comunicación.
- Informar a la alta dirección sobre el proceso de tratamiento de las quejas, con recomendaciones para la mejora.
- Mantener la operación del proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones de manera eficaz y eficiente, incluyendo la contratación y formación apropiada del personal, los requisitos tecnológicos, la documentación, la fijación y el cumplimiento de los tiempos límites, los objetivos y otros requisitos y del proceso de revisión.
- Asegurarse de que se implementa el proceso de tratamiento de las quejas.
- Mantener contacto con el Gerente para el proceso de tratamiento de las quejas.
- Promover la toma de conciencia sobre el proceso de tratamiento de las quejas y la necesidad del enfoque al cliente a través del **CDA SANMIGUEL**.
- Asegurarse de que la información acerca del proceso de tratamiento de las quejas y/o apelaciones. es fácilmente accesible.



PROCESO DE QUEJAS Y
APELACIONES

P-SGC-08
2014-022-15
VERSION 01
Pág. 3 de 14

- Informar sobre acciones y decisiones con respecto al tratamiento de las quejas y/o apelaciones.
- Asegurarse de que se tiene en cuenta y se registra el seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas y/o apelaciones...
- Asegurarse de que se toman acciones para corregir un problema y prevenir su ocurrencia en el futuro, y asegurarse de que el suceso se registra.

Todo personal en contacto con los clientes y los reclamantes debe:

- Cumplir con cualquier requisito para la comunicación del tratamiento de las quejas y apelaciones que determine el **CDA SANMIGUEL**.
- Tratar cortésmente a los clientes y demostrar buenas habilidades interpersonales y de comunicación.
- Ser consciente de sus funciones, sus responsabilidades y su autoridad con respecto a las quejas y apelaciones que es informar a la Representante de la calidad.
- Ser consciente de los procedimientos a seguir y la información a dar a los reclamantes.

5. CONTENIDO

5.1. APELACIONES

5.1.1 PROCESO DE APELACIONES

OBJETIVO	Definir las estrategias y actividades para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones.
ALCANCE	El proceso de Revisión Técnico-mecánica: Resultados de la evaluación del ítem de inspección → Inconformidad frente a los resultados del proceso de revisión Técnico mecánica.
RESPONSABLE	Gerente/Representante de la calidad/ Director Técnico.(comité quejas y apelaciones)

CICLO	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
PLANEAR	Procesos Revisión	Información de las	Creación del Comité de	Acta de Comité de	Proceso de Quejas y/o



PROCESO DE QUEJAS Y
APELACIONES

P-SGC-08
2014-022-15
VERSION 01
Pág. 4 de 14

	Técnico- mecánica	situaciones que pueden generar una queja y/o apelación. Estructura del Comité de Quejas y/o Apelaciones	Quejas y/o Apelaciones Definir Actividades del Comité de Quejas y/o Apelaciones	Quejas y/o Apelaciones Procedimiento de Quejas y/o Apelaciones	Apelaciones
HACER	Proceso de Revisión técnico- mecánica	Divulgación de proceso de tratamiento de Apelaciones	Publicar y Divulgar la información correspondiente al tratamiento de las apelaciones	Cartelera(s) informativa(s) y/o Pendón(s)	Usuario
	Proceso de Revisión técnico- mecánica	Formato de Quejas, Apelaciones y Peticiónes Encuesta de Satisfacción de Cliente	Recibir la Apelación	Apelación Diligenciada	Proceso de Revisión técnico- mecánica
	Proceso de Quejas y/o Apelaciones	Apelación Diligenciada	Validar la Apelación	Apelación Validada	Proceso de Revisión técnico- mecánica
	Proceso de Quejas y/o Apelaciones	Testimonios	Investigación de la Apelación	Resultados de la Investigación	Proceso de Revisión técnico- mecánica
	Proceso de Quejas y/o	Resultados de la	Tratamiento de la Apelación	Acciones, Correcciones	Proceso de Revisión



PROCESO DE QUEJAS Y
APELACIONES

P-SGC-08
2014-022-15
VERSION 01
Pág. 5 de 14

	Apelaciones	Investigación		y/o Acciones Correctivas	técnico- mecánica
VERIFICAR	Gestión comercial	Indicadores del proceso # quejas y/o apelaciones Tiempo de Respuesta	Análisis de Datos (Indicadores)	Acciones y/o Decisiones	Sistema de Gestión
	Gestión de Mejora	Acciones, Preventivas y/o Acciones Correctivas	Seguimiento de las Acciones	Acciones Eficaces	Sistema de Gestión
	Sistema de Gestión	Formato quejas, apelaciones	Enviar formato de quejas, análisis de quejas y tratamiento de las quejas	Notificación y respuesta al cliente	Cliente externo
ACTUAR	Cliente externo	Quejas, encuestas de satisfacción del cliente	Acciones de mejora del servicio	Acciones Correctivas y/o preventivas (si aplica)	Cliente externo Alta Dirección
	Sistema Integrado de Gestión	Auditoría interna al proceso, Análisis tendencia de Indicadores del proceso	Acciones Correctivas, Preventivas	Mejora del proceso	Cliente externo Alta Dirección
	Gestión comercial	Revisión del proceso comercial,	Análisis y cambios a proceso	Desempeño y mejora del proceso	Sistema Integrado de Gestión



PROCESO DE QUEJAS Y
APELACIONES

P-SGC-08
2014-022-15
VERSION 01
Pág. 6 de 14

		Revisión Gerencial	comercial		Planificación gerencial
--	--	-----------------------	-----------	--	----------------------------

REQUISITOS LEGALES Y OTROS ASOCIADOS AL PROCESO	REQUISITOS NORMATIVOS	DOCUMENTO	REGISTROS	INDICADORES	PROCESOS DE SOPORTE	PARAMETROS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	RECURSOS TECNOLÓGICOS
Resolución ISO/IEC 17020:2012	Requisitos específicos Numeral 7.5 de la Norma NTC ISO/IEC 17020:2012	Procedimiento de Quejas, Apelaciones y Peticiones P-SGC-02	Registro Seguimiento de Indicadores, Registro de Quejas y/o Apelaciones,	# quejas y/o apelaciones Tiempo de Respuesta	Proceso de Revisión Técnico-mecánica	Acciones Correctivas a partir de las apelaciones	Tecnológicos, Computador, impresora. Locativos, oficina escritorio, insumos de oficina.

5.1.2 PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

Cuando un Cliente (solicitante) se encuentra no conforme con los resultados emitidos por **CDA SANMIGUEL** frente al proceso de Revisión técnico-mecánico. Puede presentar una apelación manifestando su desacuerdo y esta debe ser debidamente fundamentada. Se

 <p>San Miguel centro de diagnóstico automotor viaje seguro y protegido</p>	<p>PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p>P-SGC-08 2014-022-15 VERSION 01 Pág. 7 de 14</p>
---	--	---

puede presentar apelación en la solicitud por ejemplo datos personales, identificación del vehículo, motivo de inconformidad en los resultados de inspección, Si la persona no tiene la información de sustento a la mano, puede traer la evidencia, (Verificar Resolución 5111 del Ministerio de Transporte en los correspondiente(s) numeral(es), de igual forma apelar esta decisión, en los casos en los cuales el usuario no esté de acuerdo con el concepto emitido por el **CDA SANMIGUEL**. Para esto la persona debe diligenciar el formato **F-SGC-03**, la cual se debe interponer inmediatamente al recibo de la notificación de la decisión tomada y si el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores procesos de apelación.

5.1.2.1. TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES

El cliente presenta la apelación por escrito diligenciando el Formato de Apelaciones, Quejas y Peticiones **F-SGC-03** el cual es suministrado por cualquier funcionario del área administrativa.

Quien recibe la apelación informa y la remite al Representante de la calidad o Director Técnico, quien confirma la información con el cliente y valida que la apelación proviene del mismo, después de realizar esta actividad y determina la validez de la Apelación.

El Gerente tiene la responsabilidad de iniciar la investigación respectiva para dar tratamiento a la apelación, El gerente analiza el concepto de la apelación y se remite a los registros pertinentes que tienen relación con el caso y realiza las consultas al Director Técnico y Representante de Calidad.

El Gerente recolecta toda esta información y la presenta al Comité de Quejas y Apelaciones (Conformado por personas que trabajan para el **CDA SANMIGUEL**. Gerente, Director Técnico, Representante de la calidad en los casos tales como por ejemplo: existencia de una o más diferencias en los criterios aplicados, y/o todo concepto emitido por **CDA SANMIGUEL** y las pruebas en la documentación del proceso de Revisión Técnico-Mecánica ; Los integrantes del Comité de Quejas y Apelaciones quienes no deben estar implicados en la(s) causa(s) de la apelación , estudian y revisan los resultados relacionados y toman las decisiones respecto a las acciones que se tomaran en respuesta a ella, se darán informes

	PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES	P-SGC-08 2014-022-15 VERSION 01 Pág. 8 de 14
---	--	---

parciales del avance del proceso de la apelación **CDA SANMIGUEL** en menos de 10 días, estas acciones no deben ser discriminatorias contra el apelante y deberán documentarse en el formato **F-SGC-03**, posteriormente se elabora un oficio con la respuesta al apelante en donde le notifican la finalización del proceso para el tratamiento de la apelación de los resultados y las decisiones tomadas, el tiempo de respuesta no debe ser mayor a 30 días calendario y se conservará el registro del informe de acuerdo a lo establecido procedimiento.

5.2 QUEJAS

Cuando un cliente/ usuario se encuentra insatisfecho(a) con la prestación del servicio en **EL CDA SANMIGUEL**, puede presentar una queja.

5.2.1. PROCESO DE QUEJAS

OBJETIVO	Definir las estrategias y actividades para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las quejas.
ALCANCE	Revisión Técnico-Mecánica: Atención, instalaciones, Calidad del servicio>Mala atención en la prestación del servicio, Demora en el servicio, inconformidad instalaciones
RESPONSABLE	Gerente/Director Tecnico/ Comité de Quejas y/o Apelaciones.

CICLO	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
PLANEAR	Procesos Revisión Técnico-Mecánica	Información de las situaciones que pueden generar una queja y/o apelación. Estructura del Comité de Quejas y/o	Creación del Comité de Quejas y/o Apelaciones Definir Actividades del Comité de Quejas y/o Apelaciones	Acta de Comité de Quejas y/o Apelaciones Procedimiento de Quejas y/o Apelaciones	Proceso de Quejas y/o Apelaciones

		Apelaciones			
HACER	Procesos Revisión Técnico-Mecánica	Divulgación de proceso de tratamiento de las quejas	Publicar y Divulgar la información correspondiente al tratamiento de las quejas	Cartelera(s) informativa(s) y/o Pendón(s)	Usuario
	Procesos Revisión Técnico-Mecánica	Formato de Quejas Apelaciones y Peticiones Encuesta de Satisfacción de Cliente	Recibir la Queja	Queja Diligenciada	Procesos Revisión Técnico-Mecánica
	Proceso de Quejas y/o Apelaciones	Queja Diligenciada	Validar la Queja	Queja Validada	Procesos Revisión Técnico-Mecánica
	Proceso de Quejas y/o Apelaciones	Testimonios	Investigación de la Queja	Resultados de la Investigación	Procesos Revisión Técnico-Mecánica
	Proceso de Quejas y/o Apelaciones	Resultados de la Investigación	Tratamiento de la Queja	Acciones, Correcciones y/o Acciones Correctivas	Procesos Revisión Técnico-Mecánica
VERIFICAR	Gestión comercial	Indicadores del proceso # quejas y/o apelaciones Tiempo de Respuesta	Análisis de Datos (Indicadores)	Acciones y/o Decisiones	Sistema de Gestión
	Gestión de	Acciones,	Seguimiento de	Acciones	Sistema de



PROCESO DE QUEJAS Y
APELACIONES

P-SGC-08
2014-022-15
VERSION 01
Pág. 10 de 14

	Mejora	Correcciones y/o Acciones Correctivas	las Acciones	Eficaces	Gestión
	Sistema de Gestión	Formato quejas	Enviar formato de quejas, análisis de quejas y tratamiento de las quejas	Notificación y respuesta al cliente	Cliente externo
ACTUAR	Cliente externo	Quejas, encuestas de satisfacción del cliente	Acciones de mejora del servicio	Acciones Correctivas y/o preventivas (si aplica)	Cliente externo Alta Dirección
	Sistema de Gestión	Auditoría interna al proceso, Análisis tendencia de Indicadores del proceso	Acciones Correctivas, Preventivas	Mejora del proceso	Cliente externo Alta Dirección
	Gestión comercial	Revisión del proceso comercial, Revisión Gerencial	Análisis y a cambios proceso comercial	Desempeño y mejora del proceso	Sistema Integrado de Gestión Planificación gerencial

REQUISITOS LEGALES Y OTROS	REQUISITOS NORMATIVOS	DOCUMENTO	REGISTROS	INDICADORES	PROCESOS DE SOPORTE	PARAMETROS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	RECURSOS TECNOLÓGICOS
----------------------------	-----------------------	-----------	-----------	-------------	---------------------	--------------------------------------	-----------------------



PROCESO DE QUEJAS Y
APELACIONES

P-SGC-08
2014-022-15
VERSION 01
Pág. 11 de 14

ASOCIADOS AL PROCESO						ENTO	
Resolución ISO/IEC 17020:2012	Requisitos específicos 7.5 de la Norma NTC ISO/IEC 17020:2012	Procedimiento de Apelaciones, Quejas y Peticiones P-SGC-02	Registro Seguimiento de Indicadores, Registro de Quejas y/o Apelaciones,	# quejas y/o apelaciones Tiempo de Respuesta	Procesos Revisión Técnico-Mecánica	Acciones Correctivas a partir de las apelaciones	Tecnológicos, Computador, impresora. Locativos, oficina escritorio, insumos de oficina.

5.2.2 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

5.2.2.1. RECEPCIÓN DE LA QUEJA

EL CDA SANMIGUEL, dispone de los siguientes mecanismos para recibir las quejas:

- Atención por la línea telefónica y/o por correo electrónico.
- Buzón ubicado en un lugar visible del área del **CDA SANMIGUEL**.
- Entrevista personal con el Responsable.

Cualquier miembro de **CDA SANMIGUEL**, puede recibir las quejas y/o sugerencias por parte del cliente.

Las cuales serán documentadas en el Formato Quejas y/O Apelaciones **F-SGC-03** y se direccionan al Representante del Sistema de Gestión.

Una vez comunicada la queja, La recepción de cada queja debe ser reconocida al reclamante antes de (10) diez días, Si es aceptada o no y los motivos en caso de que no sea aceptada). Las quejas deben ser tratadas con prontitud de acuerdo con su urgencia, el

 <p>San Miguel centro de diagnóstico automotor viaje seguro y protegido</p>	<p>PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES</p>	<p>P-SGC-08 2014-022-15 VERSION 01 Pág. 12 de 14</p>
---	--	--

registro inicial de la queja debe en lo posible identificar la solución buscada por el reclamante y cualquier otra información necesaria para el eficaz tratamiento de la queja.

5.2.2.2 EVALUACIÓN INICIAL DE LA QUEJA

Después de recibida, cada queja se evalúa inicialmente en términos de criterios tales como su severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata.

5.2.2.3 INVESTIGACIÓN DE LAS QUEJAS

Debe hacerse todos los esfuerzos razonables para investigar todas las circunstancias e información pertinente acerca de una queja. El nivel de investigación debe ser proporcionado a la frecuencia de ocurrencia y severidad de la queja en **CDA SANMIGUEL**.

Es conveniente que cada queja sea tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial para determinar o no la responsabilidad del organismo de inspección, se realiza una investigación y por esto la Representante la calidad definirá un grupo interdisciplinario que se convierta en su equipo de apoyo, el cual participara en el proceso, a partir de este proceso se registran las actividades realizadas en el formato de quejas y reclamos y si se presentan no conformidades se siguen las directrices indicadas en el procedimiento de "Acciones Correctivas y Preventivas".

5.2.2.4 COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN

La decisión o cualquier acción tomada con respecto a la queja, que sea pertinente para el reclamante o para el personal involucrado, debe comunicárseles tan pronto como se tome.

5.2.2.5 CIERRE DE LA QUEJA

Si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, entonces ésta se debe realizar y registrar.

Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja debe permanecer abierta. Esto se debe registrar y el reclamante debe ser informado de las alternativas disponibles para recurrir, internas y externas.

	PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES	P-SGC-08 2014-022-15 VERSION 01 Pág. 13 de 14
---	--	--

La organización debería realizar el seguimiento del progreso de la queja hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir, internas o externas, o el reclamante quede satisfecho.

Como parte de la consolidación de la información, Todas las quejas se registran en **F-SGC-03**.

5.3. PETICIONES: Cualquiera de las sugerencias y/o peticiones que sean expresadas por los usuarios en diferentes medios: de manera verbal, email, vía telefónica, o en encuestas de satisfacción, el Gerente revisara si la petición o sugerencia es pertinente y determinará si la documenta en el Formato de Peticiones, Quejas y Apelaciones F-SGC-03 y si es necesario darle tratamiento con acciones correctivas y/o preventivas.

5.4. SEGUIMIENTO DE LAS APELACIONES Y/O QUEJAS.

Las apelaciones y/o quejas deben seguirse a largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el usuario quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada. Una actualización del estado de la apelación y/o queja debe estar disponible para el usuario cuando lo requiera.

5.5. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS Y/O APELACIONES

Todas las quejas y/o apelaciones deben ser clasificadas y después analizadas para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual, y para ayudar a eliminar las causas fundamentales.

5.6. AUDITORÍA DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y/O APELACIONES

EL CDA SANMIGUEL, debe realizar o prever regularmente auditorías con el fin de evaluar su desempeño en el tratamiento de las quejas y/o apelaciones.

La auditoría debe proporcionar información sobre: la conformidad del proceso con los procedimientos de tratamiento de las quejas y/o apelaciones; y la idoneidad del proceso para alcanzar los objetivos del tratamiento de las quejas.

 <p>San Miguel centro de diagnóstico automotor viaje seguro y protegido</p>	PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES	P-SGC-08 2014-022-15 VERSION 01 Pág. 14 de 14
--	------------------------------------	--

La auditoría del proceso de tratamiento de las quejas y/o apelaciones puede realizarse como parte de la auditoría del sistema de gestión de la calidad. En la revisión por la dirección deben tenerse en cuenta los resultados de la auditoría para identificar los problemas e introducir mejoras en el proceso de tratamiento de las quejas. La auditoría debe ser llevada a cabo por personal competente e independiente de los procesos a ser auditados.

5.7. SATISFACCION AL CLIENTE

Para medir la satisfacción del cliente y conocer sus expectativas se ha diseñado una encuesta **F-SGC-01**, la cual es entregada a los clientes y se les sugiere que la deposite en el buzón de sugerencias, o son recibidas en la recepción, la cual puede ser entregada por las personas que la han diligenciado, y las observaciones o sugerencias serán tenidas en cuenta por CDA SANMIGUEL para mejorar los aspectos de atención y prestación del servicio, estas encuestas serán tabuladas y analizadas y se utilizan para llevar el indicador de satisfacción del cliente.

6. REGISTROS

- . Registro de Apelaciones, Quejas y Peticiones (**F-SGC-03**)
- . Quejas y/o Apelaciones Recepcionadas (**F-SGC-03**)
- . Encuesta de Satisfacción del Usuario (**F-SGC-01**)