



REVISIÓN TECNOMECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES

QUEJAS Y APELACIONES

MCA-02-P-01 / VERSION 3 / VIGENCIA 2 DE ENERO 2017



REVISIÓN TECNOMECÁNICA Y DE EMISIONES CONTAMINANTES

QUEJAS Y APELACIONES

MCA-02-P-01 / VERSION 3 / VIGENCIA 2 DE ENERO 2017

LISTA DE DISTRIBUCION

VERSIÓN	CARGO	FIRMA	FECHA
3	Dirección General		
3	Coordinador – CALIDAD		

VERSION No.	FECHA DE ACTUALIZACION	RAZON DEL CAMBIO
01	10/07/2014	Edición Inicial
02	16/10/2016	Se actualiza procedimiento para alinearlos a la normativa vigente, se actualizan la descripción de las actividades, responsables y se complementa el tratamiento de quejas y apelaciones. Se cambia logo de la entidad.
03	02/01/2017	Cambio de código del documento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

ESTRUCTURA PROCEDIMIENTO QUEJAS

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	DESARROLLO	4
4.1.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	4
4.2.	TRAMITE DE QUEJAS	4
4.3.	TRAMITE DE APELACIONES	6
4.4.	COMITÉ DE QUEJAS Y APELACIONES.....	7
4.5.	INFORMES.....	8
4.5.	LITIGIOS.....	8
4.6.	ACCESO A LOS REGISTROS.....	8
5.	LISTA DE DOCUMENTOS RELACIONADOS	8

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para recibir, hacer análisis, registrar, clasificar, direccionar, hacer seguimiento y dar respuesta oportuna a los requerimientos presentados por los usuarios del CEDAC, a través de los diferentes canales y/o medios de comunicación, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción, análisis y clasificación de los requerimientos presentados por los usuarios ante el CEDAC, y finaliza con el seguimiento, respuesta, evaluación, retroalimentación del servicio y la implementación de acciones para la mejora continua del proceso.

3. DEFINICIONES

APELACION: Solicitud, presentada por un cliente, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el organismo de inspección con relación a su estado de inspección deseado.

QUEJA: Expresión de insatisfacción, realizada por una persona o cliente, con respecto a las actividades del organismo de inspección, para la cual se espera respuesta.

PERSONA AFECTADA: Persona del CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CUCUTA al que es dirigida alguna, apelación, queja, sugerencia o felicitación, ya sea de origen externa o interna.

ENCARGADO DE LA ATENCION: Es el área o la persona asignada como responsable de responder al solicitante y asegurar los correctos resultados del seguimiento y la atención del asunto que se está reclamando.

RESPONSABLE DE LOS SEGUIMIENTOS: Es la persona asignada como titular y en su caso suplente para cada área de la entidad, para supervisar que se aplique este documento en su área y por el personal de su área, con base en lo especificado en su nombramiento y en el presente documento.

PETICIÓN: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución

RECLAMO: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud

SUGERENCIA: Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula el usuario y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio en cualquiera de las áreas del CEDAC.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

FELICITACIÓN: Es aquella expresión de satisfacción de un usuario con relación a la prestación de un servicio.

SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS: El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las Quejas Reclamos y Sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales del CEDAC. De igual forma se puede establecer la manera cómo poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la entidad.

4. **NORMATIVIDAD**

- **NTC GP 1000:2009**
- **NTC ISO 17020:2012**

5. **CONDICIONES GENERALES**

5.1 **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

DERECHO DE LOS USUARIOS:

Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

DEBERES DE LOS USUARIOS

Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes

Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

5.2 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD CEDAC

El Gerente, Coordinador de calidad, Ingenieros y/o inspectores del CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CUCUTA de las áreas afectadas deben resolver las apelaciones y quejas que se lleguen a presentar.

El Gerentes y personal del CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CUCUTA de las áreas afectadas deben tomar las consideraciones necesarias, para asegurarse que las apelaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones que les atañen, sean atendidas y tomadas en cuenta para la mejora de procesos y servicios.

Los responsables asignados en cada área para atender apelaciones, quejas y sugerencias, deben cumplir con las funciones y responsabilidades descritas en este procedimiento, así como las indicadas en su nombramiento.

Los miembros del Equipo de Alta Dirección de la entidad, pueden tomar acuerdos y dictar medidas adicionales a las señaladas en este procedimiento, para contribuir a la efectiva atención y solución de las Apelaciones, Quejas y Sugerencias.

El comité de Apelaciones tiene autoridad suficiente para analizar, admitir, estudiar, dar seguimiento y vigilancia, consultar, y concluir el procedimiento de apelaciones contra la resolución de un dictamen realizado por el área técnica.

La Gerencia y administración del CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CUCUTA es la encargada de supervisar la aplicación de este procedimiento para la atención y/o solución de apelaciones a proceso, quejas, sugerencias y felicitaciones, así como registrarlas en el respectivo formato (Registro de apelaciones, quejas y sugerencias) vigente, también es la encargada de emitir informes que señalan el estado que guardan las quejas y apelaciones, dando cumplimiento en los términos legales establecidos.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

6.1 TRAMITE DE QUEJAS

6.1.1 RECEPCION DE LA QUEJA

El CEDAC recibe las sugerencias, quejas, reclamaciones, a través de los buzones de sugerencia, pagina web o a través de un funcionario por vía telefónica, fax, carta o correo electrónico, o mediante los resultados en los espacios de participación y/o rendición de cuenta con los ciudadanos. Se realizará durante la semana, 2 veces la recolección de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias presentadas. En el caso de que la queja sea planteada en forma verbal, se solicitará posteriormente su documentación escrita a los efectos de dar curso a la queja presentada.

En los buzones, ubicados estratégicamente permanece a disposición el formato REGISTRO DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, que puede ser utilizado por el usuario para manifestarse.

El CEDAC registra todas las quejas recibidas en el formulario para tal fin, recepción y seguimiento de quejas de clientes. Este formulario debe ser llenado en el campo por el director técnico, asistente administrativo del CEDAC que reciba la queja y entregado a la gerencia, que le asigna un número y lo incorpora en el registro de quejas.

Todas las quejas deben ser tratadas bajo los compromisos de confidencialidad establecidos y firmados por el personal que interviene en el proceso.

Una vez ha sido registrada la sugerencia, queja o reclamación, el Asesor de Control Interno y Calidad la revisa, envía el acuse de recibido y remite la queja para que el encargado del tratamiento correspondiente.

6.1.2 VALIDACIÓN DE LA QUEJA

La validación de una queja se realiza de la siguiente forma:

MALA ATENCION POR PARTE DE EMPLEADOS DEL CEDAC: Se realiza un estudio de lo que enuncia el usuario del servicio y se compara con los datos o hechos que describen los empleados frente al suceso y con base en la información; la gerencia realizara un comité para revisar si se tiene o no justificación y en caso de la existencia de una NO conformidad del servicio, se realiza una acción correctiva basada en la metodología de análisis de causa raíz.

En muchos casos es posible ver la actuación del personal por medio de las cámaras de video que tiene el CEDAC.

DAÑO EN EL ITEM INSPECCIONADO (vehículo/ motocicleta): todo daño en el vehículo se contrasta de la siguiente forma; primero con el registro de entrada, donde se revisa si este posee rayones o falta de elementos y segundo la manipulación se evidencia mediante las cámaras que posee el CEDAC.

INCONFORMIDAD POR INFRAESTRUCTURA O CONDICIONES AMBIENTALES: se contrastara en sitio para verificar lo enunciado por el cliente, se analiza el impacto que este puede tener en el confort para los usuarios, la magnitud y la ocurrencia, que se basa (número de quejas por el mismo fallo), en caso que sea relevante se realizara la acción correctiva.

CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD: en caso de presentarse fallas en la confidencialidad o integridad del servicio, estas deben estar sustentadas con hechos físicos (videos, fotos, documentos, o por medio de entrevistas) para poder realizar el análisis de la posible falla presentada.

6.1.3 SOPORTE DE REGISTROS PARA LA VALIDACIÓN DE LA QUEJA

Toda queja debe estar debidamente soportada por el formato de recepción y análisis de quejas, donde deben contener el nombre del usuario, placa del vehículo, numero de FUR y en algún caso el certificado RTM Y EC, además se debe reunir toda la información que es pertinente para la validación de la queja.

6.1.4 SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y SUS ACCIONES

El Responsable de Calidad será el responsable del seguimiento y cierre de todas las Acciones pendientes de No Conformidades y Observaciones, así como de las Reclamaciones, asegurándose de que éstas han sido correctamente implantadas.

Toda queja que sea aceptada por el CEDAC deberá tener un análisis de causa y se registrará en el formato de acciones correctivas, además se dejarán las acciones en el formato de solicitud y análisis de quejas.

Semestralmente (si hay No Conformidades, Observaciones o Reclamaciones sin cerrar), el Responsable de Calidad hará un control de la situación, con el fin de poder cerrar las que quedan abiertas. Para ello consultará con los afectados, comprobando las evidencias que crea necesarias.

En caso de que una Acción a No Conformidades y Observaciones internas no se haya implantado en el plazo acordado, se comprobará y registrará la causa, pudiendo acordar entre el Responsable de Calidad y el afectado, un nuevo plazo y Acción, si se cree conveniente.

Anualmente, el Responsable de Calidad elevará un informe a la gerencia el dónde se indique el número de No Conformidades, Reclamaciones y Observaciones y detectadas por área durante el año, las que se encuentran cerradas y las abiertas. El objeto de este informe es que la gerencia pueda proceder al análisis de estos datos y analizar en qué puntos del servicio ocurren los problemas, el grado de acierto de las soluciones adoptadas y las posibles responsabilidades si las hay.

6.1.5 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Toda queja deberá ser atendida de buena forma por el personal del CEDAC, teniendo como principio que cualquier insatisfacción frente al servicio nos sirve para mejorar de acuerdo a nuestra política de calidad, y en caso que sea posible se debe informar al cliente por email o por llamada telefónica que el proceso del tratamiento de la queja finalizó.

SI NO CONOCEMOS EL ERROR, NO PODEMOS EVITAR QUE SE VUELVA A REPETIR, SI NO SABEMOS PORQUE SE HA PRODUCIDO, NO PODREMOS EVITAR QUE SE VUELVA A PRODUCIR.

6.2 TRAMITE DE APELACIONES

6.2.1 RECEPCION DE APELACION

Las apelaciones son recibidas por cualquier vía (carta, fax, e-mail, teléfono o personalmente), siempre y cuando el responsable de la misma se identifique plenamente. En el caso de que la queja sea planteada en forma verbal, se solicitará posteriormente su documentación escrita a los efectos de dar curso a la apelación presentada.

El CEDAC registra todas las apelaciones recibidas en el formulario, recepción y seguimiento de quejas y apelaciones de clientes. Este formulario debe ser llenado en el campo por director técnico, asistente administrativo del CEDAC que reciba la queja y entregado a la gerencia, que le asigna un número y lo incorpora en el registro de quejas.

Las apelaciones deben ser numeradas por el coordinador de calidad o dirección técnica.

Todas las quejas deben ser tratadas bajo los compromisos de confidencialidad establecidos y firmados por el personal que interviene en el proceso.

El CEDAC está en la obligación de presentar todos los documentos relacionados; recibidos o producidos por la revisión técnico mecánica, ya sea durante la vigencia de la acreditación, o fuera de ella producto de una actividad relacionada con una investigación, la cual puede ser realizada por el ente de acreditación o una autoridad legal

6.2.2 VALIDACION DE LA APELACION

Teniendo en cuenta que la apelación es la no conformidad del cliente sobre el resultado de una RTM y EC, la validación se realiza de la siguiente forma:

- Se revisa el FUR y las inconsistencias que el cliente cree que presentan desviación o inconformidad.
- Teniendo en cuenta la desviación, se revisa frente a la norma de RTM y EC (Aplicadas al proceso), cual es el criterio que presenta desviación.
- El ingeniero o director técnico pregunta cómo se desarrolló la prueba al inspector del vehículo o motocicleta revisado.
- Si el ingeniero tiene dudas frente al resultado emitido, con previa autorización de la gerencia, cumpliendo el numeral 7.6.4 de la norma ISO/IEC 17020:2012.
- En caso de presentarse una apelación sobre la inspección sensorial, se debe realizar la autorización de la gerencia para que el cliente pueda entrar a la pista y presenciar la falla encontrada; el cliente siempre deberá estar acompañado del director técnico y no tener contacto con el inspector de pista.
- Debe realizar la comparación de los resultados de forma individual y revisar si estos presentan concordancia o desviación; el resultado se deberá comunicar al cliente por escrito.

Todo el proceso de apelación debe haberse documentado en el formato de solicitud y análisis de quejas, reclamos y apelaciones.

6.2.3 SOPORTE DE REGISTRO PARA LA VALIDACION DE LA APELACION

Toda apelación debe estar debidamente soportada por el formato de recepción y análisis de quejas y apelaciones, donde deben contener el nombre del usuario, placa del vehículo, numero de FUR y en algún caso los registros de inspección visual, además se debe reunir toda la información que es pertinente para la validación de la apelación.

6.2.4 SEGUIMIENTO DE LAS APELACIONES Y SUS ACCIONES

Toda apelación que sea aceptada por el CEDAC deberá tener un análisis de causa y se registrará en el formato de acciones correctivas, además se dejarán las acciones en el formato de solicitud y análisis de quejas, reclamos y apelaciones.

7. TERMINOS

- Las peticiones relacionadas con expedición de documentos se resuelven en diez días hábiles (10)
- Las Quejas, Reclamos y Apelaciones, se resolverán en quince días hábiles (15)
- Las consultas se resuelven en (30) días hábiles; en todos los casos contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación, según lo estipulado en el Código Contencioso Administrativo.
- Para el seguimiento de los términos el Asesor de Control Interno hará seguimiento de las PQR y Apelaciones registrando los datos en el libro radicado de sugerencias, quejas o reclamación.

8. COMITÉ DE QUEJAS Y APELACIONES

Encargado de revisar los resultados de las actividades de evaluación de la conformidad sobre las inspecciones realizadas o el servicio y dar un concepto de aceptación o rechazo sobre las apelaciones y quejas recibidas.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Desarrollar, en conjunto con el Coordinador de Calidad, los planes de trabajo y programas de acción que contemple todas las actividades correspondientes a estudio y validación de las quejas recibidas.
- Apoyar en forma integral a la gerencia, en los temas relacionados al proceso de quejas y apelaciones
- Ser el enlace entre la dirección técnica y el cliente; inspectores de pista y de toda otra parte interesada identificada en las actividades normales de la Dirección.
- Cumplir y hacer cumplir las Disposiciones, Reglamentos, Normativas y Procedimientos vigentes del Organismo, por los funcionarios asignados a su cargo.
- Revisar las solicitudes y verificar los cambios a determinar en el sistema de calidad y su documentación debido a las quejas y apelaciones presentadas.
- Evaluar las solicitudes de certificación y determinar los alcances de los servicios de certificación a cotizar a las empresas.
- Realizar la medición de los indicadores de gestión con respecto a las quejas y apelaciones y realizar el informe para la revisión por la dirección, sobre las quejas y apelaciones.

RESPONSABLES:

- Gerencia
- Ingeniero de Pista titular o suplente
- Coordinador de Calidad o suplente

El comité de apelaciones y quejas debe reunirse en un tiempo no mayor a 6 días para dar su dictamen.

Las quejas que puedan afectar la continuidad del servicio como fallas en la infraestructura, mala manipulación del ítem de inspección, o atención sobre el servicio (se contempla el tiempo de respuesta en el tiempo, anteriormente mencionado).

9. ACCESO A LOS REGISTROS

Tiene acceso a los registros de quejas, apelaciones y litigios el personal que se detalla en el documento Control de documentos. Cuando una autoridad legal requiera información sobre algún aspecto tratado en el presente procedimiento, se comunicará al interesado que esta información está siendo remitida a una autoridad en cumplimiento de disposiciones legales.