**1. Objetivo**

Este procedimiento tiene como objeto asegurar que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen, con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo a través del correcto trámite de las sugerencias, quejas o apelaciones interpuestos por el cliente o por cualquier parte interesada.se busca incrementar la satisfacción del cliente mediante la creación de un ambiente de enfoque al cliente, el cual está abierto a la retroalimentación (incluidas la quejas y apelaciones), la resolución de cualquier queja recibida o apelación, aumentando la capacidad de la organización para mejorar sus productos y el servicio al cliente; la participación activa y el compromiso de la alta dirección a través de la adecuada provisión y disposición de los recursos, incluida la formación del personal.

**2. Alcance**

Este procedimiento incluye todas las actividades realizadas por CDA REVISION MILENIO S.A., para atender cualquier sugerencia, queja o apelación interpuesto por el cliente o cualquier otra parte interesada.

**3. Control de cambios**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA** | **CAMBIOS REALIZADOS** |
| 1 | 150202010 | Fecha de emisión |
| 2 | 20140123 | Unificación del procedimiento de quejas y apelaciones, adecuación del  |
| 3 | 20140325 | Cambio de codificación del proceso de quejas y apelaciones, modificación términos: apelación y queja  |
| 4 | 20160725 | Cambio de nombre del O.I. cambio de logo. |
| 5 | 20180430 | Incluir un formato para el seguimiento y control de quejas, sugerencias y apelaciones |
| 6 | 20210419 | Cambio de logo, cambio numeral 6.2.1.12 |

**4. Definición de términos**

* **Apelación:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección, de reconsiderar la decisión que tomo en relación a dicho ítem inspeccionado (NTC ISO IEC 17020:2012)
* **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta. (NTC ISO IEC 17020:2012)
* **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una “No conformidad”, defecto o cualquier situación indeseable existente, para evitar su repetición
* **Reclamante** persona, organización o su representante, que expresa una queja
* **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
* **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
* **Observación:** Declaración de un hecho, sustentada por evidencia objetiva
* **servicio al cliente** interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.
* **satisfacción del cliente** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
* **parte interesada** persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización

**5. Soporte de Documentación**

ISO NTC IEC 17020:2012

**6. Contenido Del documento**

**6.1 Responsables**

**Gerente:** Garantizar el cumplimiento del presente procedimiento. En particular es responsable de:

* Dar respuesta a las quejas, reclamaciones y/o apelaciones de los clientes, de la misma manera, si no son de su competencia direccionar al Proceso correspondiente para su trámite.

El Gerente, El director técnico, el Auxiliar de Atención al Cliente, el Auxiliar de recepción de vehículos y quienes tienen contacto directo con los clientes son responsables de tomar en primera instancia la información o reclamación dada por el cliente y direccionarla al Formato de Sugerencias, Quejas, y/o apelaciones para su correspondiente proceso.

**Junta Directiva**. Es en particular la encargada de definir el resultado y la respuesta a darle a las apelaciones recibidas en el CDA REVISION MILENIO S.A. de acuerdo con el proceso de análisis e investigación desarrollada.

**6.2 GENERALIDADES**

**6.2.1 DESARROLLO DEL PROCESO DE SUGERENCIAS Y/O QUEJAS**

“El tratamiento de las quejas a través de un proceso como está descrito en la Norma Internacional ISO 10002 puede incrementar la satisfacción del cliente. Alentando la retroalimentación del cliente, incluyendo las quejas si los clientes no están satisfechos, se pueden ofrecer oportunidades para conservar o incrementar la lealtad y aprobación del cliente, y mejorar la competitividad local e internacional

La implementación del proceso descrito en esta Norma Internacional puede:

* Proporcionar al reclamante acceso a un proceso de tratamiento de quejas abierto y sencillo;
* Incrementar la capacidad de la organización de responder a las quejas de forma coherente, sistemática y responsable para lograr la satisfacción del reclamante y de la organización;
* Incrementar la habilidad de la organización para identificar tendencias, eliminar las causas de las quejas y mejorar las actividades de la organización;
* Ayudar a una organización a crear un acercamiento al enfoque al cliente para la resolución de las quejas y alentar al personal a mejorar sus habilidades en el trabajo con los clientes; y
* Proveer la base para la revisión y análisis continuo del proceso de tratamiento de las quejas, su resolución y los procesos de mejora realizados.

Las organizaciones pueden utilizar, si lo desean, el proceso de tratamiento de las quejas junto con los procesos externos de resolución de litigios y los códigos de conducta relativos a la satisfacción del cliente “Tomado de la norma ISO 10002.

## 6.2.1.1 Visibilidad

Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar sea conocida por los clientes, el personal y otras partes interesadas, es por ello que en todos los CDA DEBE existir un buzón VISIBLE donde los clientes depositen sus inquietudes, debe estar en la recepción, y publicado en un lugar visible un correo electrónico donde los usuarios también pueden quejarse o solicitar una apelación.

## 6.2.1.2 Accesibilidad

El proceso de tratamiento de las quejas debe ser fácilmente accesible para todos los reclamantes. Debe estar disponible la información formatos de quejas y Apelaciones.

## 6.2.1.3 Respuesta diligente

La recepción de cada queja debe ser reconocida al reclamante antes de 96 horas (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. Por ejemplo, las quejas importantes para la inspección o la seguridad deberían ser procesadas inmediatamente. Conviene tratar cortésmente a los reclamantes y mantenerlos informados del progreso de su queja.

## 6.2.1.4 Objetividad

Es conveniente que cada queja sea tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial por ello la dirección administrativa definirá todo lo referente a la investigación y solución de las quejas y apelaciones y su director técnico que se convierta en su equipo de apoyo, en este equipo participara con voz, pero no con voto ni poder de decisión integrantes del CDA donde se presentó la queja y/o apelación

## 6.2.1.5 Costos

El acceso al proceso de tratamiento de las quejas no debe tener costo para el reclamante

## 6.2.1.6 Confidencialidad

Únicamente conviene poner a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la queja dentro de la organización, y no divulgarla sin el consentimiento expreso del cliente o reclamante.

## 6.2.1.7 Enfoque al cliente

El Organismo de inspección y todos los CDA incluidos los subcontratados debe adoptar un enfoque al cliente, ser receptivo a la retroalimentación, incluyendo las quejas, apelaciones y demostrar, por sus acciones, el compromiso para la resolución de las mismas.

## 6.2.1.8 Responsabilidad

Calidad La dirección administrativa es responsable de responder sobre las acciones y decisiones de la organización en relación con el tratamiento de las quejas, apelaciones y es quién debe asegurarse que el CDA informa sobre ellas

## 6.2.1.9 Mejora continua

La mejora continua del proceso de tratamiento de las quejas y de la calidad de los productos es un objetivo permanente de la organización, por ello se mide con un indicador la satisfacción del cliente frente a las soluciones dadas.

### El representante de la dirección para el tratamiento de las quejas es responsable de lo siguiente:

1. Establecer un proceso de seguimiento del desempeño, evaluación y comunicación;
2. Informar a la alta dirección sobre el proceso de tratamiento de las quejas, con recomendaciones para la mejora;
3. Mantener la operación del proceso de tratamiento de las quejas 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

El CDA debe:

1. Asegurarse de que se implementa el proceso de tratamiento de las quejas;
2. Mantener contacto con el representante de la dirección para el proceso de tratamiento de las quejas;
3. Asegurarse de promover la toma de conciencia sobre el proceso de tratamiento de las quejas y la necesidad del enfoque al cliente a través del CDA
4. Asegurarse de que la información acerca del proceso de tratamiento de las quejas y Apelaciones es fácilmente accesible;
5. Informar sobre acciones y decisiones con respecto al tratamiento de las quejas y apelaciones
6. Asegurarse de que se tiene en cuenta y se registra el seguimiento del proceso de tratamiento de la quejas y apelaciones
7. 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:

* Recibir formación en el tratamiento de las quejas y Apelaciones;
* Cumplir con cualquier requisito para la comunicación del tratamiento de las quejas y apelaciones que determine el Organismo de inspección
* Tratar cortésmente a los clientes y demostrar buenas habilidades interpersonales y de comunicación.

### Todo el personal debe:

* Ser consciente de sus funciones, sus responsabilidades y su autoridad con respecto a las quejas y apelaciones que es informar a Calidad;
* Ser consciente de los procedimientos a seguir y la información a dar a los reclamantes
* Debe ser imparcial en lo referente a los resultados de las inspecciones de los reclamantes pues una queja o una apelación no debe influir en el resultado de la inspección.

## 6.2.1.10 Recepción de la queja

Una vez comunicada la queja o apelación inicial, ésta debe registrarse con la información de apoyo y con un código único de identificación que va con el número del CDA. El registro de la queja o apelación inicial debe en lo posible identificar la solución buscada por el reclamante y cualquier otra información necesaria para el eficaz tratamiento de la queja,

## 6.2.1.11 Seguimiento de la queja

La queja o apelación debe seguirse a largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada. Una actualización del estado de la queja debe estar disponible para el reclamante cuando lo requiera Acuse de recibo de la queja La recepción de cada queja o apelación debe ser notificada antes de 96 horas al reclamante (por ejemplo, telefónicamente o por correo postal o electrónico).

## 6.2.1.12 Evaluación inicial de la queja

Después de recibida, cada queja o Apelación debe evaluarse inicialmente en términos de criterios tales como su severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata por ello dentro de las siguientes 24 horas debe ser enviada a la dirección administrativa, quien a su vez definirá quien le dará tratamiento a la queja teniendo en cuenta lo siguiente:

* Si la queja o apelación va dirigida a procedimientos de atención al cliente o administrativos quien conocerá de la queja y su investigación será el director técnico
* Si la queja o apelación va dirigida a la entrega de resultados o a los resultados de la inspección debe conocerla y darle tratamiento el gerente y/o director de calidad
* Si la queja es contra el personal de pista o de recepción de vehículos quien investigará la queja y le dará el tratamiento será el área de calidad.
* Si la queja o apelación va en contra del departamento de calidad será el director técnico quien conozca de la misma hasta su posterior finalización.

## 6.2.1.13 Investigación de las quejas

Debe hacerse todos los esfuerzos razonables para investigar todas las circunstancias de tiempo modo y lugar e información pertinente acerca de una queja. El nivel de investigación debe ser proporcionado con la seriedad, frecuencia de ocurrencia y severidad de la queja por cada CDA, si hay un colaborador identificado e implicado en la queja este quedara por fuera de la investigación y del comité que tome la decisión con el fin de mantener la integridad y el buen tratamiento de la queja.

## 6.2.1.14 Respuesta a las quejas

Siguiendo una apropiada investigación, la organización debe ofrecer una respuesta definitiva antes de diez días calendario, por ejemplo, corregir el problema y prevenir que ocurra en un futuro. Si la queja no puede resolverse inmediatamente, debería tratarse de manera que se alcance una solución eficaz tan pronto como sea posible, pero debe existir la corrección en los términos definidos

## 6.2.1.15 Comunicación de la decisión

La decisión o cualquier acción tomada con respecto a la queja o apelación, que sea pertinente para el reclamante o para el personal involucrado, debe comunicárselo tan pronto como se tome, por el medio más expedito.

## 6.2.1.16 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.

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.

## 6.2.1.17 Análisis y evaluación de las quejas

Todas las quejas y 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 de las quejas.

## 6.2.1.18 Satisfacción con el proceso de tratamiento de las quejas

Deben tomarse acciones regularmente para determinar el nivel de satisfacción de los reclamantes con el proceso de tratamiento de las quejas. Éstas pueden tomar la forma de encuestas aleatorias a reclamantes u otras técnicas.

**6.2.1.19 Registro del seguimiento**

Se registrará el seguimiento en el formato FOR-AC-09 Seguimiento sugerencias, quejas y apelaciones

**Auditoría del proceso de tratamiento de las quejas**

Una organización debe realizar o prever regularmente auditorías al menos una vez al año con el fin de evaluar el desempeño de los CDA en el tratamiento de las quejas y apelaciones. La auditoría debe proporcionar información sobre:

la conformidad del proceso con los procedimientos de tratamiento de las quejas y apelaciones; y la idoneidad del proceso para alcanzar los objetivos del tratamiento de las quejas.

La auditoría del proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones puede realizarse como parte de la auditoría del sistema de gestión de la calidad y de acuerdo con la Norma ISO 19011. 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.

**6.2.2 Desarrollo del proceso de las apelaciones**

Cuando un cliente u otra parte interesada deseen interponer un recurso de apelación, se estará en la mejor disposición de recibir formalmente la misma. Del acto de recibo se dejará debida constancia de fecha, hora y nombre de la persona que presenta la apelación en el Formato de Apelaciones. (el proceso de recepción, validación, notificación al apelante e investigación de la apelación tendrá el mismo procedimiento de los numerales 6.2.1.1 y 6.2.1.2 del presente procedimiento)

Una apelación podrá presentarse en un plazo de 2 días hábiles a partir de la recepción por parte del cliente de cualquier resultado de la inspección emitido por el CDA REVISION MILENIO S.A.

Las apelaciones planteadas al CDA REVISION MILENIO S.A. pueden recibirse por medio, correo certificado o entregarse personalmente, deberá ser una nota formal dirigida a la Gerencia y/o Junta Directiva de CDA REVISION MILENIO S.A.

El Gerente será el que reciba la apelación y será el encargado de proporcionar al Apelante los informes de avance y el resultado.

El Gerente incluirá en la agenda de la sesión más próxima de la Junta Directiva el conocimiento de la apelación presentada. Igualmente, aportará toda la información existente relativa al caso. Se podrá convocar a una sesión extraordinaria de la Junta Directiva para conocer sobre alguna apelación presentada.

La Junta Directiva constituirá una Comisión para conocer cada caso, llamada “Comisión de Apelaciones”, que actuará como órgano técnico de análisis y recomendación.

La Comisión de Apelaciones estará integrada por dos miembros de la Junta Directiva y la Gerencia. Estos deben considerar que su vinculación con actividades externas – profesión, puesto de trabajo, negocio particular, asociaciones, entre otros- no compromete su criterio, ni da ocasión de duda sobre su imparcialidad por causa de los eventuales beneficios o perjuicios que se pudieran derivar del proceso, para él mismo, sus familiares, empresa o sector que representa. El concepto técnico lo debe dar un profesional en ingeniería mecánica y con experiencia en las actividades de inspección a vehículos, diferente con imparcialidad por lo tanto quien del concepto no debe estar involucrado en los resultados que fueron susceptibles a la presentación de la apelación

La Comisión de Apelaciones presentará su informe escrito a la Junta Directiva, en un plazo máximo de quince días calendario, con sus recomendaciones y hallazgos. La decisión definitiva será tomada por la Junta Directiva en la sesión siguiente a la entrega del informe por parte de la Comisión. Deberán abstenerse de participar en la discusión y decisión final, los miembros de la Junta Directiva que tengan alguna afinidad con propietarios, directores o representantes del apelante. También se deben de abstener los Directivos que tengan relación comercial o laboral, o que la hayan tenido, en los últimos dos años con la empresa apelante.

El Presidente de la Junta Directiva es responsable de consultar a los otros miembros, si tienen razones para inhibirse del conocimiento de un caso, lo deberán saber antes para que se inicien los comentarios al respecto. En caso de que resulte procedente la excusa planteada por algún director, el Presidente de la Junta Directiva solicitará que se registre en el acta el asunto objeto de excusa. La Junta Directiva decidirá qué acciones se tomarán en respuesta a la apelación planteada, teniendo además en cuenta los resultados de apelaciones similares previas (si las ha habido).

El Gerente será el encargado de notificar formalmente al apelante el dictamen emitido por la Junta Directiva. Si el apelante no acepta el dictamen emitido, se convocará a este a reunión presencial con los integrantes de la Comisión de Apelaciones, para presentar sus argumentos. En este punto, la Comisión de Apelaciones puede optar por realizar nuevamente la inspección como confirmación de los datos emitidos en la revisión inicial o solicitar al apelante bajo sus propios recursos efectuar la inspección en otro CDA debidamente acreditado para confrontar los resultados.

Si los resultados de la segunda verificación demuestran que el vehículo cumple con los requisitos satisfactoriamente, se tendrá por desvirtuado el primer resultado, en caso contrario, se dará por confirmado el dictamen de la Junta.

Si la apelación no se realiza en los cinco días hábiles después de que se tuvo conocimiento del resultado de la inspección, quedará en firme el resultado de la revisión técnico mecánica y de gases.

El Gerente dará seguimiento a la corrección y a las acciones correctivas apropiadas según lo establecido en el “Procedimiento acciones correctivas y preventivas”.

Se registrará el seguimiento en el formato FOR-AC-09 Seguimiento sugerencias, quejas y apelaciones

**7. Control De Registros**

|  |  |
| --- | --- |
| **Titulo** | **Código** |
| Formato de sugerencias, quejas  | FOR-AC-02 |
| Formato administración de sugerencias y quejas | FOR-AC-09 |