

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir por Organismo de Inspección, para la recepción, evaluación y toma de decisiones sobre las quejas y apelaciones de acuerdo con los requisitos de la norma ISO/IEC 17020 y los lineamientos del CEA 3.0-01 (antes CEA 4.1-01) del ONAC.

### 2. ALCANCE

Aplica para todas las quejas y apelaciones que se presenten al Organismo de Inspección.

### 3. DEFINICIONES

**Queja:** Insatisfacción del cliente referente a la prestación de un servicio.

**Apelación:** Requerimiento realizado o interpuesto por el usuario del servicio de revisión técnica mecánica y de gases encaminado a buscar la reconsideración de las determinaciones establecidas de acuerdo al resultado.

**Petición:** Solicitud requerida, vista como una oportunidad de mejora, sin que se haya presentado no conformidades por la prestación del servicio.

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

**Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella

**Sistema de Gestión:** Es la estructura organizacional, los procesos, los procedimientos, los documentos y registros necesarios para el desarrollo de las actividades del Organismo.

**Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.

**Verificación:** Confirmación mediante examen o aporte de evidencia Objetiva que se han cumplido o no requisitos especificados para determinar la conformidad.

**Evidencia Objetiva:** Información cuya veracidad se puede demostrar con base en hechos obtenidos a través de la observación, medición y otros métodos.

**Acción Preventiva:** Es una acción emprendida para eliminar las causas de una No conformidad, de un defecto y otra situación. No deseable potencial para evitar que ocurra.

**Acción Correctiva:** Una acción emprendida para eliminar las causas de una No Conformidad, defecto u otra situación no deseable existente con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

**Acción Inmediata:** Acción emprendida para solucionar la manera inmediata (corto plazo) una No conformidad particular de un proceso, resultado de un servicio y/o sistema de Gestión

**Inspección:** Conjunto de actividades que tiene por objeto verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, seguimiento a los procesos y la gestión de recursos (personal, materiales, equipos) del Sistema de Gestión

**Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes

**Servicio al cliente:** interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio

#### 4. RESPONSABLE

Para el tratamiento eficaz y eficiente de las quejas y/o apelaciones el organismo por medio del responsable del Sistema de Gestión, gerente y director técnico porque este procedimiento se cumpla adecuadamente

#### 5. PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES

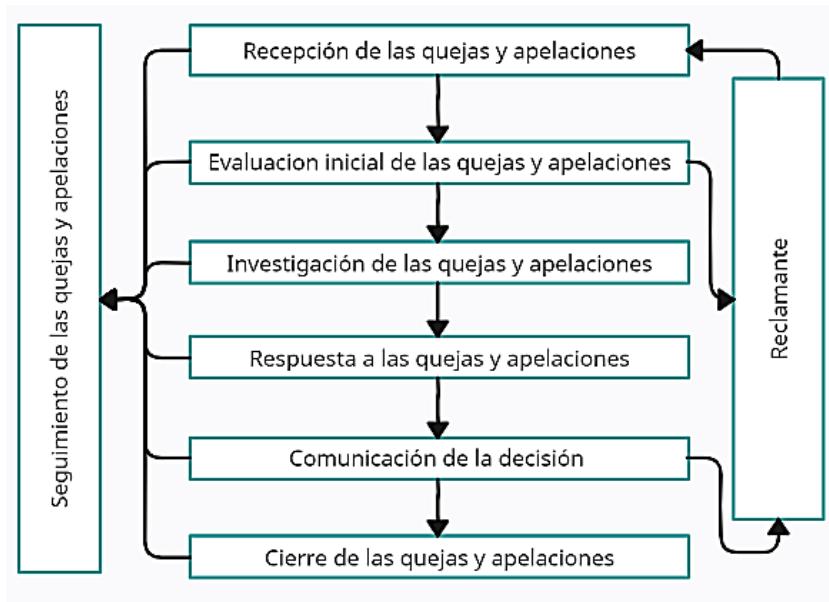
El organismo de inspección se compromete activamente en la implementación de este proceso y dispone recursos suficientes para el tratamiento de las quejas y/o apelaciones, siempre y cuando estas se encuentren fundamentadas y estén relacionadas con la prestación del servicio de inspección. Se comunicará a los clientes, al personal y a otras partes interesadas pertinentes que pueden interponer una queja y/o apelación por medio de avisos en la sala de espera de los clientes y se mantendrán copias del GQ-F-01 *Registro de Quejas y Apelaciones*. Este formato es accesible para todos los reclamantes, está diseñado de forma fácil de comprender y utilizar, sin embargo, el personal a cargo de la atención al cliente guiará a éste con el correcto diligenciamiento del formato.

El Organismo de Inspección tratará de manera equitativa, objetiva e imparcial cada queja y apelación, llevará un registro de estas, y es responsable de todo el proceso y las decisiones a todos los niveles en el proceso del tratamiento de las quejas y apelaciones. La información de carácter personal del reclamante deberá estar disponible cuando sea necesario, pero solo para los propósitos de abordar la queja o apelación dentro del organismo y se protegerá activamente su divulgación, a menos que el cliente o el reclamante expresamente consientan su divulgación o su divulgación sea requerida por la ley.

La investigación y decisión sobre las quejas y apelaciones no debe dar como resultado ninguna acción discriminatoria. El organismo mantendrá una actitud franca hacia las quejas y apelaciones, y demostrar su compromiso para tratarlas y en si es el caso resolverlas tan rápido como sea posible, dada la naturaleza de ésta. Se adopta un enfoque al cliente, con respecto al tratamiento de las quejas y apelaciones a estar abierto a la retroalimentación. Se debe asegurarse que todas las decisiones y acciones asociadas a las apelaciones se comunican e informan internamente de forma apropiada.

La queja y/o apelación se le realizará un seguimiento desde la recepción inicial a lo largo de todo el proceso hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada. Estará disponible una actualización del estado de la queja para el reclamante cuando lo requiera y a periodos regulares, al menos en el momento de cumplirse los plazos establecidos. Los reclamantes deben tratarse con cortesía y mantenerse informados del progreso de su queja a través del proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones.

Diagrama tratamiento de las quejas y aplicaciones



### 5.1. RECEPCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

Para que exista una queja o apelación debe haber alguna inconformidad relacionada con las actividades de inspección del Organismo o contra el resultado de una inspección de revisiones técnicas mecánicas y de emisiones contaminantes.

El organismo dispone de los siguientes mecanismos para la recepción de una queja, apelación o solicitud (si es el caso):

- A través del personal de oficina las cuales guiaran la persona en el proceso.
- Correo electrónico, en el cual la persona interesada de interponer alguno de los recursos, deberá clarificar la situación y deberá entregar datos para su individualización y posterior comunicación del resultado.
- Comunicación telefónica.

Las quejas y apelaciones tendrán un código único de identificación y se recibirán y tratarán en el GQ-F-01 *Registro de Quejas y Apelaciones*. El cual será puesto a disposición de los usuarios por medio del personal de caja y recepción, en caso de hacerse de forma personal o será llenado conservando la trazabilidad de su recepción a través de los mismos funcionarios en caso de no hacerse de manera presencial (correo electrónico, formulario web o llamada telefónica).

## 5.2. EVALUACIÓN INICIAL DE LAS QUEJAS Y APELACIONES

Es importante identificar de manera clara y específica la queja o apelación, describiendo la situación concreta, para realizar posteriormente un análisis de las diferentes situaciones y análisis al que hubiera lugar.

Ejemplos de apelaciones que podrían trascender, POR RECHAZO:

Según la NTC 5375 *Revisión Técnico-Mecánica y de Emisiones Contaminantes en vehículos automotores*, se puede obtener el resultado de rechazado si presenta determinados casos.

A modo de ejemplo, si un vehículo saliese rechazado por “*Eficacia de frenado inferior al 30 %*”, el usuario apela sobre la atestación de los resultados, en cualquier situación si la apelación trasciende las medidas tomadas por el CDA serían:

- ✓ Se repetiría la prueba bajo supervisión, para atestar que se realice correctamente de acuerdo con lo estipulado en el instructivo
- ✓ Si el problema se sigue presentando se procede a darle una explicación al cliente sobre los resultados, explicarle sobre el funcionamiento del equipo

Cuando el organismo de inspección recibe una queja, el director técnico debe confirmar si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable y, en ese caso, debe tratarla. De igual forma debe confirmar los detalles de la apelación para corroborar que se trate de una apelación legítima por un servicio prestado.

## 5.3. INVESTIGACIÓN DE LAS QUEJAS Y APELACIONES

El director técnico, procede a realizar la investigación necesaria de la queja o apelación recolectando los datos suministrados por los equipos, el personal asociado al proceso que origina la inconformidad, comprobando una falla humana, de equipos o del sistema. El nivel de investigación debería ser proporcionado con la seriedad, frecuencia de ocurrencia y severidad de la queja.

En el caso que la queja o apelación esté relacionada a las actividades desarrolladas por el director técnico, o esté dirigida a manifestar un mal comportamiento de este, el encargado de esta investigación será el responsable del sistema de gestión, gerente o representante legal cuando alguno de los anteriores se encuentre impedido.

## 5.4. RESPUESTA A LAS QUEJAS Y APELACIONES

Luego de realizar la investigación y analizar los escenarios, si se debió a una falla o descuido por parte del personal del organismo de inspección, el director técnico, junto con el responsable del Sistema de Gestión, determinan si es necesario generar una acción correctiva o en todos los casos se le dan las explicaciones necesarias al cliente.

Es necesario después de haber ejecutado la solución, verificar que ésta realmente cumplió con los objetivos propuestos para la corrección adecuada de la situación que generó la queja o Apelación. Esta

verificación puede ser personalmente, vía telefónica, escrita, correo electrónico, etc. Pero se debe hacer una retroalimentación con el cliente que interpuso la queja o Apelación. Y se registrará la eficacia de las acciones tomadas si se establecieron acciones correctivas o preventivas, en el respectivo formato GS-F-07 *Acciones Correctivas y Preventivas*.

### 5.5. COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN

La comunicación al cliente de la decisión tomada deberá ser reportada inmediatamente después de generarse una respuesta, teniendo presente que el tiempo de respuesta no puede ser superior a 5 días hábiles luego de instaurada la queja o apelación, para reportar la respuesta se deberá realizar por medio escrito o verbal. Cuando la respuesta al cliente se realice de forma verbal se deberá solicitar al cliente que firme el formato de radicación de la queja.

### 5.6. CIERRE DE LAS QUEJAS Y APELACIONES

Si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, entonces ésta se debe realizar y registrar en el GQ-F-01 *Registro de Quejas y Apelaciones*. Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja o apelación permanecerá abierta. Ésta se registrará y el reclamante será informado de las alternativas internas y externas disponibles a las que puede recurrir.

El organismo realizará el seguimiento del progreso de la queja o apelación hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir, internas o externas, o el reclamante quede satisfecho.

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ❖ GQ-F-01 Registro de Quejas y Apelaciones
- ❖ GS-F-07 Acciones Correctivas y Preventivas
- ❖ GS-P-04 Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas
- ❖ NTC 5375 Revisión Técnico-Mecánica y de Emisiones Contaminantes en vehículos automotores

## 7. ANEXOS

No aplica.

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS REALIZADOS
01	2024-05-15	Se emite el documento inicial.

## 9. APROBACIÓN

Actividad	Cargo	Nombre
Elaboró:	Responsable del Sistema de Gestión	Yesica Paola Valenciano Parra
Revisó:	Gerente	Cindy Johana Narváez Hoyos
Aprobó:	Gerente	Cindy Johana Narváez Hoyos