



PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS

P-01

1. OBJETIVO

Atender y dar respuesta o soluciones oportunas a las quejas presentadas por los aspirantes, candidatos o personas certificadas.

2. ALCANCE

Desde la recepción de la queja presentada por cualquier persona que tenga acceso al servicio del **CRC** hasta la solución de la misma.

3. RESPONSABILIDADES

El ADMINISTRADOR es responsable de la implementación y de dar respuesta a todas las quejas.

El personal del **CRC** es responsable de guiar al usuario en cualquier etapa de la certificación, para que documente las quejas que se manifiesten oralmente.

4. DEFINICIONES

CRC: Sigla de Centro de Reconocimiento de Conductores

Queja: Percepción negativa o de inconformidad del usuario en cualquier etapa de la certificación (solicitud, evaluación y toma de la decisión), sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. *Distinta de una apelación*

5. DESARROLLO

Nº	Desarrollo	Responsable	Registro
1	Recepción de la queja Se recibe la queja, por parte del usuario en el Formato de Recepción de Quejas . Una forma de detectar quejas de los usuarios por insatisfacción en el servicio prestado es a través del buzón de sugerencias y en caso de aplicar se les proporciona el tratamiento especificado en este procedimiento. Cuando se reciban quejas de manera verbal se induce para que la documente. En caso de que el usuario no acceda a registrar la queja por no saber leer, escribir u otra causa, quien reciba la queja realiza el registro de la misma.	Todos los miembros del CRC	Formato de Recepción de Quejas (F01-P01)
2	Verificación de la Queja La queja es transferida a la administración del CRC, para su respectiva aceptación.	ADMINISTRADOR	Formato de Recepción de Quejas



PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS

P-01

Nº	Desarrollo	Responsable	Registro
	<ul style="list-style-type: none"> • Si la queja presentada, se relaciona con un profesional de la salud, el servicio del CRC o la recepción, es tratada por el ADMINISTRADOR. • Si la queja presentada, se relaciona con la administración, se dirige al Gerente del organismo de certificación. 		(F01-P01)
3	<p>Dar respuesta a la queja (Solución Inmediata) Se genera una acción para la solución de la queja y se consigna la misma en el formato de recepción de quejas.</p>	Administrador o quien este designe	Formato de Recepción de Quejas (F01-P01)
4	<p>¿La queja solicita una acción correctiva? Si: En caso de que la queja haya tenido la respectiva aceptación y se evidencie necesario tomar una acción correctiva / preventiva ir al P-06 Procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora. No: Continuar con el presente procedimiento</p>	Administrador o quien este designe	Formato de solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora (F01-P06) Formato de Recepción de Quejas (F01-P01)
5	<p>Informar al cliente la acción tomada El ADMINISTRADOR comunica al Usuario oralmente o por escrito la acción tomada para dar solución a su queja.</p>	ADMINISTRADOR	Formato de Recepción de Quejas (F01-P01)
6	<p>Cierre de la queja Si no se recibe respuesta negativa del usuario en cuanto a la acción tomada se realiza el respectivo cierre de la queja. Si el usuario no está de acuerdo con la acción tomada, se acuerda con él hasta llegar a una solución, se registra y se hace el respectivo cierre. Nota: En caso de que la solución a la queja se haya dado por escrito, se toma un plazo de 10 días para esperar respuesta por parte del usuario, de no hacerlo se entiende que el usuario quedó satisfecho con la acción tomada. Esta acción se registra en el formato de recepción de quejas.</p>	ADMINISTRADOR	Formato de Recepción de Quejas (F01-P01)
7	<p>Verificación de la eficacia de la Queja Con el fin de que los procesos de tratamiento de las quejas se realicen de forma constructiva, al realizar el cierre de la queja se comunicará al personal o involucrados que esté relacionado con la causa que haya generado la solicitud sobre el mismo y las acciones que se tomaron para el cierre del mismo.</p>	Director Calidad ADMINISTRADOR	Acta de revisión anual de Quejas



PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS

P-01

Nº	Desarrollo	Responsable	Registro
	Hacer revisión de las quejas presentadas y sus respectivas respuestas o acciones de forma anual por parte del Administración y Director de calidad con el fin de dar retroalimentación de las respuestas dadas, y análisis de los factores que la ocasionaron.		
8	Hacer retroalimentación de los análisis de las quejas interpuestas y respectivos análisis a los involucrados en la prestación del servicio, incluyendo como un tema de la programación de formación anual.	ADMINISTRADOR	Lista de Asistencia

6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Aprobación	Versión	Razón de Modificación
15-Nov-2020	1	Elaboración del documento