

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	RT-PR-01
		Versión 00
		07/04/2026

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	RT-PR-01
		Versión 00
		07/04/2026

Creado o Modificado:	Revisado:	Aprobado
Asistente de Digitación	Analista de Digitación	Coordinador Administrativo Financiero

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de actualización	Cambio realizado
00	07/04/2026	Creación del documento.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	RT-PR-01
		Versión 00
		07/04/2026

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objetivo establecer la metodología para el seguimiento y tratamiento de quejas y apelaciones.

2. DEFINICIONES

- ✓ **APELACION:** Solicitud presentada por un Cliente, para reconsiderar la decisión tomada.
- ✓ **QUEJA:** Inconformidad del servicio o parte del servicio percibida por el cliente.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTE INEN ISO/IEC 17020:2013 – Evaluación de la Conformidad – Requisitos para el Funcionamiento de Diferentes Tipos de Organismos que realizan Inspección.
- Norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario
- Criterios Generales de ACREDITACIÓN DE ORGANISMOS QUE REALIZAN INSPECCIÓN - CR GA06
- Criterios Específicos de ACREDITACIÓN DE ORGANISMOS QUE REALIZAN INSPECCIÓN TÉCNICA VEHICULAR – ITV - CR EA08.

4. PROCEDIMIENTO

Cualquier miembro de la Empresa puede recibir las inquietudes de los clientes y procede a comunicarlás al Coordinador de Revisión Técnica Vehicular quien en conjunto con el Analista de Calidad serán los responsables de revisar el contenido y definir si la misma es un comentario, una queja o apelación; si la misma es registrada como queja o apelación se comunica la misma al responsable del Sistema de Gestión – Analista de Digitación, quien la registra en el formato Registro de Quejas y Apelaciones. Se procede a levantar una acción correctiva o preventiva, según sea el caso.

En el caso de tratarse de un comentario, se resuelve el mismo de forma inmediata con el usuario o persona que presento el reclamo.

El procedimiento de Quejas y Apelaciones estará descrito en la página web para conocimiento de todos los usuarios.

La resolución total de la queja o apelación debe llevarse a cabo en 30 días.

El proceso de gestión de quejas y apelaciones está sujeto a los requisitos de confidencialidad.

La Organización proporciona al Usuario una notificación formal del resultado y la finalización del proceso de apelación o de la queja recibida y deberá emprender las acciones posteriores necesarias para resolver la queja o apelación.

4.1. Responsabilidades

El personal que investiga las quejas y apelaciones deberá ser diferente de los que llevaron a cabo los servicios prestados de donde surge la Queja y/o de quien realiza la Revisión Técnica Vehicular, el tratamiento de quejas y apelaciones no debe presentar ningún tipo de discriminación en contra del apelante o denunciante.

Se podrá designar a una o varias personas para dar seguimiento a Quejas y Apelaciones y estos podrían ser Coordinador de Revisión Técnica Vehicular, Analista de Calidad y Responsable del Sistema de Gestión – Analista de Digitación, siempre y cuando no tengan relación alguna con la queja o apelación presentada o con las personas que presentaron la Queja y Apelación.

Se debe demostrar que el proceso de seguimiento a Quejas y Apelaciones es totalmente imparcial.

El personal que proporcione respuesta a la queja deberá ser competente en el tema.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	RT-PR-01
		Versión 00
		07/04/2026

4.2. Proceso de Resolución

El proceso de resolución incluye los siguientes pasos.

- Tratamiento Quejas y Apelaciones se realiza en el formato de Tratamiento de Quejas y Apelaciones.
- Investigación, incluyendo los impactos al usuario, a los resultados emitidos por el Centro de Revisión Técnica Vehicular y análisis de la situación,
- Respuesta estructurada (análisis de causa raíz, la corrección, acción correctiva),
- Aplicación de correcciones y acciones correctivas,
- Información al usuario de las conclusiones y las medidas adoptadas,
- Seguimiento de los resultados: comprobar si la solución se implementa y es eficaz,
- Registro y trazabilidad de los documentos.

El plazo de resolución es de máximo 30 días, a menos que se especifique lo contrario. Sin embargo, esto puede verse afectado por la capacidad de respuesta del usuario o de terceros en el proceso de tratamiento de las Quejas y/o apelaciones.

4.3. Proceso de apelación.

La apelación debe estar soportada por toda la evidencia escrita disponible. Los Usuarios puede desear apelar contra las decisiones con respecto a lo siguiente:

- Resultados de la Revisión Técnica Vehicular tanto de aprobación, de no aprobación.

La apelación es comunicada por los usuarios al personal que se encuentre en el patio de Revisión Técnica Vehicular o a cualquier miembro de la Organización.

El personal que recibe la apelación, comunica la misma al Coordinador de Revisión Técnica Vehicular quien solicita al usuario llenar el Formato de Recepción de Quejas y/o Apelaciones.

Se acusa de recibida la apelación a través de la firma del usuario y del Coordinador de Revisión Técnica Vehicular del Formato de Recepción de Quejas y/o Apelaciones.

4.4. Proceso de quejas.

La queja puede presentarse por escrito (Formato de Recepción de Quejas y/o Apelaciones) o verbal (comunicación directa por parte del usuario a personal que se encuentre en los patios de Revisión Técnica Vehicular).

La queja es comunicada por los usuarios al personal que se encuentre en el patio de Revisión Técnica Vehicular o a cualquier miembro de la Organización.

El personal que recibe la queja, comunica la misma al Coordinador de Revisión Técnica Vehicular quien solicita al usuario llenar el Formato de Recepción de Quejas y/o Apelaciones.

Se acusa de recibida la queja a través de la firma del usuario y del Coordinador de Revisión Técnica Vehicular del Formato de Recepción de Quejas y/o Apelaciones.

4.5. Confidencialidad.

Cualquier documentación o información proporcionada por el Usuario durante el proceso de queja o apelación será considerada estrictamente confidencial por la Organización y sus empleados.

La Organización no permitirá que la información proporcionada sea copiada o revelada a terceros sin autorización previa del cliente, salvo si es requerida por las organismos gubernamentales, o por el ente acreditador.

5. Anexos

Formato de Recepción de Quejas y Apelaciones

Formato de Tratamiento de Quejas y Apelaciones.