
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS O APELACIONES	PÁGINA	1 de 8
	CÓDIGO: GMP-PE-QOA	VERSIÓN	0
		VIGENCIA	12-12-2025


# PROCEDIMIENTO DE QUEJAS O APELACIONES

ELABORADO POR	REVISADO POR	AUTORIZADO POR
Ing. Brigitte Esthefany Olivo Ortiz Analista de Calidad	Ing. Jorge Luis Pilco Inca Coordinador Técnico de Revisión Vehicular	Econ. Marcia Paola Uvidia Becerra Directora de Tránsito Transporte Terrestre, Seguridad Vial Y Matriculación

	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS O APELACIONES</b>	<b>PÁGINA</b>	2 de 8
	<b>CÓDIGO: GMP-PE-QOA</b>	<b>VERSIÓN</b>	0
		<b>VIGENCIA</b>	12-12-2025

## ÍNDICE

1. ALCANCE.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	3
4. GLOSARIO.....	3
5. RESPONSABILIDADES.....	3
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	4
6.1. Recepción de la Queja.....	4
6.2. Validación de la Queja.....	4
6.3. Análisis y Tratamiento de la Queja.....	4
6.4. Acciones de Respuesta de la Queja.....	5
6.5. Recepción de la Apelaciones.....	6
6.6. Validación de Apelaciones.....	6
6.7. Análisis y Tratamiento de la Apelaciones.....	6
6.8. Seguimiento y cierre de Apelaciones.....	7
7. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	7
8. CONTROL DE REGISTROS.....	7
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	8

	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS O APELACIONES</b>	<b>PÁGINA</b>	3 de 8
	<b>CÓDIGO: GMP-PE-QOA</b>	<b>VERSIÓN</b>	0
		<b>VIGENCIA</b>	12-12-2025

## 1. ALCANCE

El alcance cubre todas las quejas presentadas por los usuarios o partes interesadas relacionadas con las actividades del CRTV Municipal Penipe. Así como, las apelaciones para reconsiderar la decisión que se ha tomado sobre los ítems inspeccionados.

## 2. OBJETIVO

Establecer las directrices y responsabilidades para la recepción, registro, análisis y resolución de quejas o apelaciones, con el fin de asegurar la correcta atención a los usuarios, garantizando su satisfacción y promoviendo la mejora continua de los servicios ofrecidos por el Centro de Revisión Técnica Vehicular.

## 3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada, para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación):

- NTE INEN ISO/IEC 17020-2013 Evaluación de la conformidad — Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección (ISO/IEC 17020:2012, IDT).

En caso de ambigüedad entre el presente documento y las referencias normativas citadas prevalece lo especificado en este documento.

## 4. GLOSARIO

Para fines de este procedimiento se aplican los términos y definiciones dados en las normativas de referencias antes citadas. De tener una diferencia y/o ambigüedad entre los mismos, prevalecerán los términos definidos en este documento.

**Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.


**Queja:** Manifestación formal del usuario sobre su insatisfacción con el servicio recibido.

**Apelación:** Solicitud formal del usuario para que se revise una decisión tomada por la institución.

**No Procedente:** Condición que adquiere una queja o apelación cuando cumple los requisitos de forma y, tras su evaluación, es declarada no válida para su análisis y tratamiento conforme al procedimiento institucional.

## 5. RESPONSABILIDADES

Una vez que se registra una queja o apelación por el medio correspondiente (buzón físico), El/la Analista de Calidad, será el responsable del cumplimiento y seguimiento de este procedimiento en todas sus etapas.

	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS O APELACIONES</b>	<b>PÁGINA</b>	4 de 8
	<b>CÓDIGO: GMP-PE-QOA</b>	<b>VERSIÓN</b>	0
		<b>VIGENCIA</b>	12-12-2025

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

El presente procedimiento estará a disposición de cualquier parte interesada, bajo su solicitud. Para iniciar con el proceso de queja o apelación el usuario, solicita los formularios pertinentes al funcionario de información. Para su debida gestión por los canales de comunicación siguiente:

- Buzón físico (instalado junto al área de información de RTV, el cual será revisado por lo menos una vez por semana) **Formulario de Presentación de Quejas Cód.: GMP-PE-QOA-F01; Formulario de Presentación de Apelaciones Cód.: GMP-PE-QOA-F02.**
- A través de comunicación directa con personal de RTV que desempeñe funciones en el área donde se origina la queja o apelación.

Dicha queja o apelación receptado por cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información:

- El motivo preciso de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se fundamenta.
- El momento en que se han producido dichos hechos, con indicación de fecha, de ser posible.
- La determinación del lugar donde se ha producido el hecho que ha motivado la queja o apelación.

### 6.1. Recepción de la Queja

Luego de la recepción de la queja para poder abrir el expediente de la misma, el/la Analista de Calidad, deberá verificar el correcto llenado en su totalidad de todos los campos requeridos y con detalle del evento. Tenga en cuenta que los datos proporcionados, en el formulario son de carácter confidencial y serán utilizados exclusivamente con el fin de mejorar la calidad del servicio. Dicha información recopilada no será divulgada bajo ninguna circunstancia.

### 6.2. Procedencia de la Queja


Las quejas que cumplan con todos los requisitos de forma, será asignada con un número de ingreso secuencial por año. Siempre que sea posible, el/la Analista de Calidad deberá acusar recibo de la queja, mediante los medios proporcionados por el usuario (correo electrónico).

El/la Analista de Calidad revisa y evalúa las quejas (en caso de ser necesario solicitará consejo a los jefes de los departamentos involucrados, jefe inmediato o al asesor legal) y declara su validez. Si la queja se declara **NO PROCEDENTE**, el/la Analista de Calidad asignara al responsable del área para que se dé el debido tratamiento.

El/la Analista de Calidad para validar la queja tendrá un lapso de 7 días hábiles como máximo.

### 6.3. Análisis y Tratamiento de la Queja

Si la queja es **VALIDADA** el/la Analista de Calidad procede con la investigación de la misma evaluando el requisito y, si pertenece a las actividades de inspección, tomará medidas que considera adecuadas con el apoyo de los inspectores del CRTV que no hayan participado en las

	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS O APELACIONES</b>	<b>PÁGINA</b>	5 de 8
	<b>CÓDIGO: GMP-PE-QOA</b>	<b>VERSIÓN</b>	0
		<b>VIGENCIA</b>	12-12-2025

actividades de inspección o evento; de tal manera que no se pierda la objetividad o existan desviaciones en la veracidad de los hechos.

El análisis abarca todas las circunstancias referidas a la queja. Es importante reunir las evidencias y testimonios necesarios de todas las partes involucradas a todos los niveles dentro de la organización para el tratamiento de la misma.

El/la Analista de Calidad llenará el **Formulario de Seguimiento de la Queja. Cód. GMP-PE-QOA-F03**, para su tratamiento de la misma definiendo los responsables y las decisiones sobre las acciones tomadas para dar respuesta en todos los niveles dentro de la organización.

#### **6.4. Acciones de Respuesta de la Queja**

El/la Analista de Calidad gestiona la queja cuyos resultados pueden tener diversidad de acciones: reembolsos, información, pedido de disculpas, entre otras. El seguimiento y registro de las acciones tomadas estará a cargo de el/la Analista de Calidad quien se asegura mediante evidencia objetiva que las mismas son apropiadas para su resolución.

En un plazo máximo de 10 días hábiles luego de su validación, se deberá emitir una respuesta al demandante, informando sobre la resolución adoptada.

La comunicación sobre la resolución y decisión de la queja será realizada por el/la Analista de Calidad, en caso de que el mismo esté involucrado, se designará otra persona para comunicar dicha resolución y decisión previa revisión y aprobación por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja.


Las respuestas formales de CRTV Municipal Penipe a las partes interesadas serán enviadas a través de correo electrónico [gadpenipe@penipe.gob.ec](mailto:gadpenipe@penipe.gob.ec) o los canales proporcionados por el usuario siempre que sea viable. En ambos casos, la respuesta deberá hacer referencia al número de Ingreso que se le asignará automáticamente.

Las respuestas a aquellas quejas que se reciban a través de carta formal o documento escrito, antes de ser informadas a las partes interesadas, deberán ser firmadas por el/la Analista de Calidad o jefe inmediato y serán enviadas a través del canal que el usuario proporcione.

El reclamante tendrá 5 días hábiles para manifestar su conformidad o disconformidad con la respuesta de CRTV (en caso de disconformidad se deberá realizar como una nueva queja). Transcurrido ello y de no haber nuevos antecedentes, se considerará cerrada la queja.

Si la queja deriva en una No Conformidad, el/la Analista de Calidad debe seguir **El Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas Cód.: GMP-PSM-ACP**; y elaborar un plan de acciones correctivas para solventar la queja. Dicho plan debe ser informado al interesado, junto con el responsable y periodo de implementación.

**Nota:** En caso de requerirlo el/la Analista de Calidad puede conformar un grupo de trabajo para la elaboración del plan de acciones correctivas, el grupo de trabajo debe estar conformado por servidores distintos del área afectada.

	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS O APELACIONES</b>	<b>PÁGINA</b>	6 de 8
	<b>CÓDIGO: GMP-PE-QOA</b>	<b>VERSIÓN</b>	0
		<b>VIGENCIA</b>	12-12-2025

### 6.5. Recepción de la Apelaciones

Luego de la recepción de la apelación para poder abrir el expediente de la misma, el/la Analista de Calidad, deberá verificar el correcto llenado en su totalidad de todos los campos requeridos y con detalle del evento. Tenga en cuenta que los datos proporcionados, en el formulario son de carácter confidencial y serán utilizados exclusivamente con el fin de mejorar la calidad del servicio. Dicha información recopilada no será divulgada bajo ninguna circunstancia.

### 6.6. Validación de Apelaciones

Las apelaciones que cumplan con todos los requisitos de forma, será asignada con un número de ingreso secuencial por año. Siempre que sea posible, el/la Analista de Calidad deberá acusar recibo de la apelación, mediante los medios proporcionados por el usuario (correo electrónico).

Durante la validación se garantiza que no exista ningún tipo de acción discriminatoria durante todas las etapas de su tratamiento.

El/la Analista de Calidad revisa y evalúa las apelaciones (en caso de ser necesario solicitará consejo a los jefes de los departamentos involucrados, jefe inmediato o al asesor legal) y declara su validez. Si la apelación se declara **NO VALIDADA**, El/la Analista de Calidad notifica de ser procedente a la persona de que emitió la apelación y procede archivarla.

Una vez registrada la apelación, el/la Analista de Calidad dirigirá el formato al Coordinador de RTV quien es el/la responsable de solventar las apelaciones referentes al resultado de RTV. El/la Analista de Calidad informará en un lapso máximo de 7 días hábiles a la persona que presento la apelación, el número que le corresponde a la misma, y el proceso a seguir hasta su resolución y seguimiento del caso.


### 6.7. Análisis y Tratamiento de la Apelaciones

Determinada su viabilidad, el/la Coordinador(a) de RTV realizará el análisis y tratamiento correspondiente, en conjunto con los responsables de las áreas involucradas, a fin de definir el plan de acción necesario.

El análisis abarca todas las circunstancias referidas a la apelación. Es importante reunir las evidencias y testimonios necesarios de todas las partes involucradas a todos los niveles dentro de la organización para el tratamiento de la apelación.

Posteriormente, se efectuará una nueva revisión técnica vehicular, enfocada en los ítems que son objeto de apelación, cuando así se requiera. Si el ítem inspeccionado mantiene el estatus de original, se mostrará directamente al usuario los defectos encontrados durante la inspección y que justifican la condición asignada.

Luego de que se ha hecho el análisis y es procedente la apelación se modifican los resultados del reporte, se procederá a entregar los nuevos resultados ya sea informe técnico o certificado y se gestionará de acuerdo con el procedimiento del nuevo resultado.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS O APELACIONES	PÁGINA	7 de 8
	CÓDIGO: GMP-PE-QOA	VERSIÓN	0
		VIGENCIA	12-12-2025

### 6.8. Seguimiento y cierre de Apelaciones

En un plazo máximo de 10 días hábiles, el/la Coordinador(a) de RTV designará a un responsable distinto al técnico que realizó la revisión al vehículo objeto de apelación, con el fin de elaborar el informe correspondiente en el **Formulario de Seguimiento de Apelaciones Cód.:** y proceder con el cierre del trámite. Una vez concluido, el informe será entregado a El/la Analista de Calidad, quien gestionará su archivo.

En caso de que la apelación derive en la necesidad de ejecutar acciones correctivas o preventivas, estas se llevarán a cabo conforme a lo establecido en el **Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas Cód.:** GMP-PSM-ACP vigente.

La comunicación de la resolución y decisión de la apelación será realizada por El/la Analista de Calidad. Si dicha autoridad estuviera involucrada en el proceso, se designará a otra persona para efectuar la comunicación, previa revisión y aprobación por parte de una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que originaron la apelación.

### 7. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE


Los canales definidos para recopilar la retroalimentación del cliente es habilitar encuestas en la **Encuesta de Satisfacción al Cliente Cód.:** GMP-PE-QOA-F04 al finalizar servicios y buzones de sugerencias.

Se establecerá los indicadores del nivel de satisfacción (en la escala de Likert) el cual estará en el **Formato de Tendencia de Indicadores y Análisis De Datos cód.:** GMP-PSM-SMA-F01, se realizará un informe de la tendencia de la satisfacción del cliente, el mismo que se lo entregará semestralmente el cual servirá como insumo para la revisión de la Alta Dirección.

Para definir la muestra se realizará una toma de muestra simple dos veces al día (una en la mañana y otra en la tarde) durante un mes. Esta rutina se repetirá a lo largo del trimestre, lo que da una total estimado de 120 muestras.

### 8. CONTROL DE REGISTROS

ID	Descripción	Identificación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Retención	Disposición
GMP-PE-QOA-F01	Formato de presentación de quejas	Número de queja y fecha	Físico en la carpeta de Quejas o Apelaciones	Analista de Calidad	Analista de Calidad	7años	Destrucción
GMP-PE-QOA-F02	Formato de presentación de apelaciones	Número de apelación y fecha	Físico en la carpeta de Quejas o Apelaciones	Analista de Calidad	Analista de Calidad	7años	Destrucción

	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS O APELACIONES</b>	<b>PÁGINA</b>	8 de 8
	<b>CÓDIGO: GMP-PE-QOA</b>	<b>VERSIÓN</b>	0
		<b>VIGENCIA</b>	12-12-2025

GMP-PE-QOA-F03	Formulario de seguimiento de Quejas o Apelaciones	Número de queja o apelación y fecha	Físico en la carpeta de Quejas o Apelaciones	Analista de Calidad	Analista de Calidad	7años	Destrucción
GMP-PE-QOA-F04	Encuesta de satisfacción al cliente	Número	Físico en la carpeta de Quejas o Apelaciones	Analista de Calidad	Analista de Calidad	7años	Destrucción

### 9. CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA APROBACIÓN</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>SECCIÓN</b>