

	MANEJO DE APELACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS	LIAVMS	CÓDIGO: LIAVMS-05-00-01-AQS
	GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 0-R4
			Página: 2 de 7

HISTORIAL DE REVISIÓN				
VERSIÓN	Nro. DE REVISIÓN	FECHA	DETALLE	RESPONSABLE
0	0	2017-05-12	CREACIÓN DEL DOCUMENTO	ING. GIOVANNY FARINANGO
0	1	2018-11-15	ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO (Cambio de codificación, numerales 1, 2, 4, 6, 7, 7.1, 7.3, 7.4, 7,5)	ING. GIOVANNY FARINANGO
0	1.1	2018-12-12	ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO (Corrección de codificación numerales 7.3, 7.4)	ING. GIOVANNY FARINANGO
0	2	2021-06-08	ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTO (sistemática para recibido de documentos, seguimiento y fin de proceso, no discriminación y objetividad)	ING. IVÁN ALZAMORA
0	3	2023-01-11	CAMBIO DE NOMBRE DEL LABORATORIO	ING. IVÁN ALZAMORA
0	4	2024-03-19	ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO (numerales 7.2, 7.3 y 7.4)	ING. IVÁN ALZAMORA

	MANEJO DE APELACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS	LIAVMS	CÓDIGO: LIAVMS-05-00-01-AQS
	GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 0-R4
			Página: 3 de 7

CONTENIDO

1.	OBJETO	4
2.	ALCANCE.....	4
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4.	DOCUMENTOS VINCULADOS.....	4
5.	RESPONSABILIDADES.....	4
6.	POLÍTICAS	5
7.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	5
7.1.	RECEPCIÓN Y REGISTRO.....	6
7.2.	DIRECCIONAMIENTO	6
7.3.	ACEPTACIÓN	7
7.4.	REVISIÓN E INVESTIGACIÓN	7
7.5.	COMUNICACIÓN DE RESOLUCIÓN	7
7.6.	REGISTRO FINAL, seguimiento Y ARCHIVO	7

	MANEJO DE APELACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS	LIAVMS	CÓDIGO: LIAVMS-05-00-01-AQS
	GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 0-R4
			Página: 4 de 7

1. OBJETO

Establecer el procedimiento para el tratamiento de las ocurrencias que surjan de los servicios o actividades que ejecuta el LIAVMS.

2. ALCANCE

El contenido del presente documento se aplica a la atención de cualquier expresión de insatisfacción de origen externo o interno al respecto de los servicios y actividades que ejecuta el LIAVMS.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Apelación: Petición de cualquier solicitante en la que se requiere la reevaluación de un producto, cambio o revisión de resultados de un proceso realizado.

Ocurrencia: Evento identificado por un usuario externo o interno como fuera del orden normal que puede generar cualquier tipo de apelación, queja, petición o sugerencia.

Petición: Documento con el cual se presenta una ocurrencia.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos, servicios, o procesos; de la cual se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Solicitante: La parte interesada, sea persona natural o jurídica, proveedora de los productos que son objeto de evaluación, prueba o ensayo, y que acude al LIAVMS para realizar los procesos que requiere ya sea en vehículos automotores o empresas constructoras.

Sugerencias: Son iniciativas formuladas por usuarios externos o internos para mejorar la calidad de los servicios, simplificar trámites administrativos o aquellos que resulten innecesarios, así como cualquier otra medida de carácter general que contribuya al mejor desempeño de los procesos.

4. DOCUMENTOS VINCULADOS

- LIAVMS-05-00-03-LM: Lista Maestra
- LIAVMS-05-00-03-RRO: Registro de Recepción de Ocurrencias
- LIAVMS-05-00-03-RTO: Registro de Tratamiento de Ocurrencias

5. RESPONSABILIDADES

CARGO	FUNCIÓN
Director/a Ejecutivo/a	Autorizar la emisión, modificación, distribución o eliminación de este documento. Solicitar y acompañar en su gestión.
Analista de Calidad	Controlar la difusión y aplicación de las directrices de este documento.

	MANEJO DE APELACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS	LIAVMS	CÓDIGO: LIAVMS-05-00-01-AQS
	GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 0-R4
			Página: 5 de 7

Responsables de las Unidades/Áreas del LIAVMS	Conocer y colaborar en la aplicación de este documento, adicionalmente determinar la necesidad de cambios o modificaciones.
Todo el Personal del LIAVMS	Conocer y colaborar en la aplicación de este procedimiento.

Tabla 1. Responsabilidades y funciones del personal involucrado

6. POLÍTICAS

La Dirección Ejecutiva conjuntamente con los Responsables de las Unidades/Áreas del LIAVMS, deben asegurar que se reciban y atiendan los requerimientos proporcionados por los solicitantes externos o internos, procurando siempre una respuesta oportuna e imparcial a las ocurrencias recibidas de cualquiera de las partes.

Para asegurar la imparcialidad de las decisiones tomadas frente a una ocurrencia se establecen las siguientes políticas:

- Las personas involucradas en los procesos que originaron la ocurrencia, o que se encuentren en una situación que comprometa su imparcialidad, NO deberán participar en el tratamiento de dicha ocurrencia.
- En caso de requerir la conformación de un comité para el tratamiento de una ocurrencia, éste estará formado por: la Dirección Ejecutiva y Responsables de las Unidades/Áreas del LIAVMS. Para conformar esta comisión se debe tomar en cuenta el criterio descrito anteriormente.
- Una vez conformado el comité se nombrará un Responsable del Proceso quien gestionará y registrará todo el proceso.
- Las decisiones se tomarán en consenso, o en su defecto, la Dirección Ejecutiva tendrá voto dirimente.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El tratamiento de las apelaciones, quejas, peticiones, o sugerencias requiere de un procedimiento ordenado que garantice un correcto seguimiento y una respuesta adecuada. Dicho proceso se describe a través de la figura 1.

	MANEJO DE APELACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS	LIAVMS	CÓDIGO: LIAVMS-05-00-01-AQS
	GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 0-R4
			Página: 6 de 7

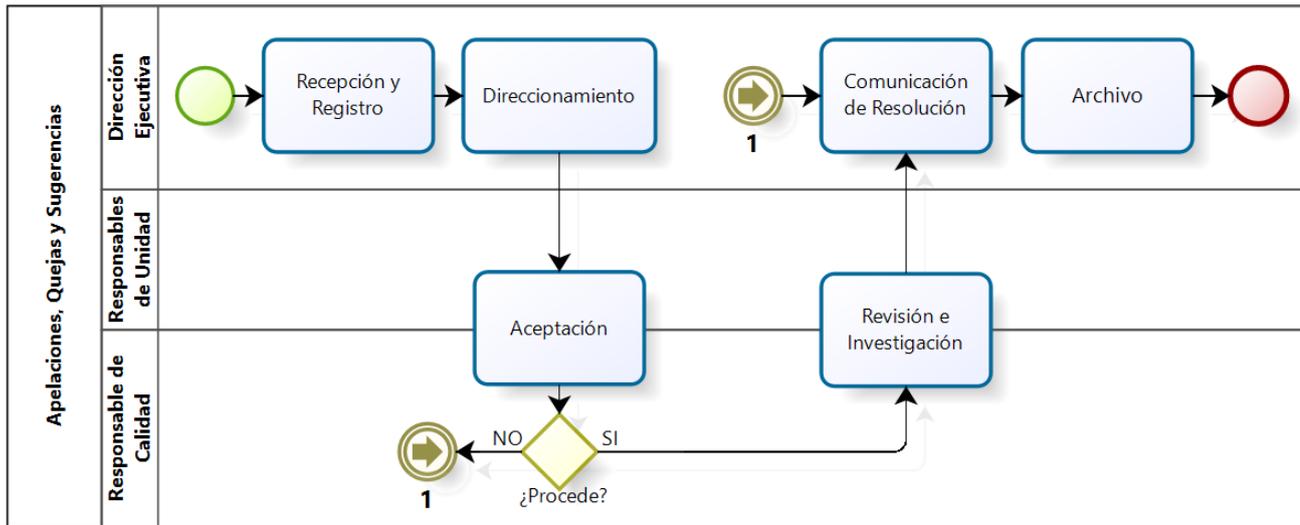


Figura 1. Diagrama de flujo del proceso.

7.1. RECEPCIÓN Y REGISTRO

Las peticiones deben presentarse de forma escrita y con firma de responsabilidad, al personal Asistente de Recepción e Información del LIAVMS. Para el ingreso de las peticiones debe utilizarse el documento LIAVMS-05-00-01-RRO o en el caso de que el solicitante entregue una petición por su propia parte, se adjuntará al registro mencionado. Las peticiones podrán ser recibidas de manera física (en las oficinas del LIAVMS) o por medio digital (mediante correo electrónico) y en ambos casos se debe acusar recibido del documento, que incluya la fecha y la persona responsable de la recepción de los documentos.

La petición debe contener nombres del solicitante, lugar de la ocurrencia, teléfonos, fechas, documentación necesaria del caso y una descripción clara de las circunstancias que originaron la ocurrencia.

El/La secretario/a remitirá la petición escrita al Director Ejecutivo del LIAVMS, y una copia al personal Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad. Excepcionalmente, si el cliente no entrega una petición escrita, se podrá utilizar el registro de recepción de ocurrencias para generar el análisis respectivo con la información que pueda recabar el Responsable de Calidad y en la medida de lo posible.

7.2. DIRECCIONAMIENTO

La Dirección Ejecutiva definirá si es necesaria la conformación de una comisión para el tratamiento de las peticiones, o a su vez, designará al personal a cargo del tratamiento de la petición. **El personal designado para el tratamiento de la queja será diferente al que esté involucrado en la misma de tal manera que se guarde la imparcialidad del proceso (generalmente se delegará a un responsable de Unidad)**

	MANEJO DE APELACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS	LIAVMS	CÓDIGO: LIAVMS-05-00-01-AQS
	GESTIÓN DE LA CALIDAD		Versión: 0-R4
			Página: 7 de 7

7.3. ACEPTACIÓN

El **personal delegado**, se encargará de realizar la evaluación preliminar de la petición, con el fin de reunir argumentos necesarios para proceder con la gestión de la ocurrencia. En el caso de que no sea viable el tratamiento de la ocurrencia, se emitirá un comunicado dirigido al solicitante y se registrará este particular en el documento LIAVMS-05-00-03-RTO.

7.4. REVISIÓN E INVESTIGACIÓN

El personal responsable del tratamiento de la ocurrencia revisará la petición, recogerá los documentos que sean necesarios, realizará entrevistas al personal involucrado y concluirá con la identificación de las causas que originaron dicha ocurrencia. El documento a utilizar para estas actividades es el registro de tratamiento de ocurrencias (LIAVMS-05-00-03-RTO).

Las investigaciones y decisiones relativas a las quejas o apelaciones se deben ejecutar de tal manera que no den lugar a ningún tipo de acción discriminatoria sobre ninguna de las partes (hacia el cliente o hacia el personal del LIAVMS), es decir ser ejecutadas con objetividad, dentro de lo cual este proceso debe ser llevado a cabo por una o varias personas que no hayan participado en las actividades (ejecutadas por cualquiera de las Unidades del LIAVMS) que dieron origen a la queja o apelación **y tomarán decisiones sobre la queja, su validez, y las acciones a tomar para dar respuesta a la misma.**

Del análisis de las causas se definirá un plan de acción con el fin de corregir la ocurrencia o prevenir que la misma vuelva a suscitarse. El tiempo requerido para definir causas y planes de acción no debería sobrepasar los 5 días laborables. Excepcionalmente, si la ocurrencia y su tratamiento requieren un tiempo mayor al establecido o debe volver a realizarse, la Dirección Ejecutiva debe aprobar y vigilar dicha extensión de tiempo.

7.5. COMUNICACIÓN DE RESOLUCIÓN

La Dirección Ejecutiva o el personal designado para generar la comunicación, elaborará un oficio de respuesta en el que se informe al solicitante el tratamiento de la ocurrencia en un tiempo máximo de 5 días laborables. En la comunicación deberán constar las acciones tomadas para el tratamiento de la ocurrencia, y con esto se notificará también el fin del proceso.

En la eventualidad de que el tratamiento de la ocurrencia pueda sobrepasar el tiempo establecido, la comunicación debe realizarse, dentro de los 5 días, informando este particular.

7.6. REGISTRO FINAL, SEGUIMIENTO Y ARCHIVO

El Responsable del Sistema de la Calidad llevará los registros respectivos y se encargará del archivo adecuado de la documentación generada del tratamiento de la ocurrencia.

Para darle seguimiento al proceso, en el plazo máximo de un año posterior a la comunicación del tratamiento de la ocurrencia, se debe revisar las acciones tomadas y verificar su efectividad en el contexto de evitar reincidencias de la ocurrencia. En el caso de evidenciar que las acciones han sido efectivas se cerrará el proceso y se archivará. En el caso de no ser efectivas se debe hacer un nuevo análisis y determinar nuevas acciones que permitan un cierre efectivo del proceso.