	CENTRO DE REVISIÓN TÉCNICO VEHICULAR Y MATRICULACIÓN DE QUEVEDO	Fecha de realización: 15/01/2024
		DI-SGI-CRTVMQ-038
	PROCEDIMIENTO PARA TRATAR QUEJAS Y APELACIONES	Rev. 0
		Realizado por: Jefe de RTV
		Aprobado por: Gerente

1 OBJETIVO

Realizar el control de las quejas y apelaciones de usuarios al entrar o finalizar el proceso de matriculación.

2 ALCANCE

El procedimiento para tratar quejas y apelaciones está dirigido solo a los usuarios que realizan los diferentes procesos de matriculación en el CRTVMQ con el fin de llevar un registro, control y aplicación de soluciones a futuro.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA


Los documentos de referencia que dan soporte al instructivo de procedimiento son los siguientes:

- DI-SGI-CRTVMQ-012 INSTRUCTIVO DE INSPECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE UNA RTV.
- DI-SGI-CRTVMQ-015 ACTUALIZACIONES DE DATOS DE VEHÍCULOS.
- DI-SGI-CRTVMQ-016 TRANSFERENCIA DE DOMINIO TRANSPORTE PÚBLICO.
- DI-SGI-CRTVMQ-017 TRANSFERENCIA DE DOMINIO TRANSPORTE PARTICULAR.
- DI-SGI-CRTVMQ-018 RENOVACION DE MATRICULA ANUAL.
- DI-SGI-CRTVMQ-019 MATRICULACION POR PRIMERA VEZ.
- DI-SGI-CRTVMQ-020 DUPLICADO DE MATRICULA Y ADHESIVOS.
- DI-SGI-CRTVMQ-021 CAMBIOS DE SERVICIOS.
- DI-SGI-CRTVMQ-022 CAMBIOS DE CARACTERÍSTICAS.
- DI-SGI-CRTVMQ-040 QUEJAS, APELACIONES O RECOMENDACIONES.

4 DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

Las definiciones, símbolos y abreviaturas que se identifican en contexto son los siguientes:

- 4.1. CRTVMQ: Centro de Revisión Técnico Vehicular y Matriculación de Quevedo.
- 4.2. Proceso: Es la secuencia de actividades o flujo de trabajo que se debe seguir para obtener un servicio.
- 4.3. Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- 4.4. ANRCTTTSV: Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, también abreviada como ANT para propósitos de este procedimiento.
- 4.5. Documento de Identificación: Cédula de ciudadanía o de identidad, pasaporte, carné de refugiado, Credencial Diplomática; y, para Personas Jurídicas el nombramiento del representante legal y el Registro Único de Contribuyente.
- 4.6. Documento: Información y su medio de soporte.

	CENTRO DE REVISIÓN TÉCNICO VEHICULAR Y MATRICULACIÓN DE QUEVEDO	Fecha de realización: 15/01/2024
		DI-SGI-CRTVMQ-038
	PROCEDIMIENTO PARA TRATAR QUEJAS Y APELACIONES	Rev. 0
		Realizado por: Jefe de RTV Aprobado por: Gerente

- 4.7. Trámites: Es la ejecución de un proceso. Se identifica con un número único que se lo denomina número de trámite.
- 4.8. GAD: Gobierno Autónomo Descentralizado.
- 4.9. Mancomunidad: Es un grupo de GAD's que han decidido unirse para asumir las competencias de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.
- 4.10. Base Única Nacional de Datos (AXIS): Es la base informática administrada por la ANT en la cual se encuentran almacenados todos los registros concernientes a Vehículos, Conductores, Títulos Habilitantes e Infracciones de Tránsito.
- 4.11. Renovación de Matrícula Anual (RMA): Es el procedimiento de matriculación en el cual el vehículo realiza la revisión técnica y esta se ingresa al sistema AXIS para su verificación a futuro.
- 4.12. Revisión Técnica Vehicular (RTV): Es el procedimiento con el cual, los GAD's y Mancomunidades, según el ámbito de sus competencias, verifican las condiciones técnico- mecánicas, de seguridad, ambiental, y confort de los vehículos, a través de los centros autorizados para el efecto, el mismo que deberá estar sujeto a la normativa técnica aplicable y a las regulaciones expedidas por la ANT para tal efecto.
- 4.13. CAMV: Certificado Aduanero para Matriculación Vehicular, este documento lo emitía Aduana para vehículos importados, hasta el año 2006.
- 4.14. CPN: Código de Producción Nacional que es el número asignado a los vehículos ensamblados en el país.

5 RESPONSABILIDADES

5.1. Jefe de Revisión Técnica Vehicular:


- Administrar en su totalidad el CRTMVQ asignado.
- Evaluar la supervisión de las operaciones en cuanto al cumplimiento del presente procedimiento.
- Velar por el cumplimiento del presente instructivo y procedimientos.
- Coordinar la revisión de las recomendaciones, quejas y apelaciones de usuarios.

5.2. Jefe de Matriculación:

- Administrar la documentación ingresada por parte de los usuarios.
- Verificar que la documentación sea la correcta.
- Velar por el cumplimiento del presente instructivo y procedimientos.
- Llevar el control de las quejas y apelaciones de usuarios.
- Notificar a Gerencia las quejas y apelaciones de usuarios.

5.3. Gerente:

- Velar por el cumplimiento del presente instructivo y procedimientos.
- Llevar el control de las quejas y apelaciones de usuarios.
- Realizar el informe de no conformidad del usuario.

	CENTRO DE REVISIÓN TÉCNICO VEHICULAR Y MATRICULACIÓN DE QUEVEDO	Fecha de realización: 15/01/2024
		DI-SGI-CRTVMQ-038
	PROCEDIMIENTO PARA TRATAR QUEJAS Y APELACIONES	Rev. 0
		Realizado por: Jefe de RTV Aprobado por: Gerente

6 PROCEDIMIENTO

Los procedimientos se van a dividir en varias secciones:

6.1. Atención de quejas y apelaciones antes de ser atendidos en información.

- 6.1.1. El usuario llega al módulo de información a realizar la consulta de matriculación o trámite a realizar.
- 6.1.2. Se revisa que la documentación sea la original (De ser el caso que la documentación no es original o no lo disponga, se deberá realizar la denuncia de pérdida de documentación y presentarla para continuar el proceso).
- 6.1.3. Si el usuario no está conforme con esta documentación, puede realizar el relleno del formato (DI-SGI-CRTVMQ-040).

6.2. Atención de quejas y apelaciones después de ser atendidos en información.


- 6.2.1. Cuando el usuario pasa el primer filtro de documentación, debe revisar los valores que debe cancelar en recaudación.
- 6.2.2. Si no ha cancelado el valor del SRI o citaciones, deberá realizarlos en la caja de Recaudación.
- 6.2.3. De ser el caso que el usuario se haya sentido inconforme con los valores de revisión y SRI, deberá solicitar una devolución del dinero en recaudación, para que el gerente lo apruebe dependiendo el caso.
- 6.2.4. El usuario podrá realizar la queja o sugerencia por medio del buzón de no sentirse conforme con la devolución del efectivo.

6.3. Atención de quejas y apelaciones en la gestión contable.

- 6.3.1. El usuario llega a recaudación con la orden de pago generada.
- 6.3.2. El recaudador se encarga de examinar si el usuario debe pagar valores del SRI y citaciones.
- 6.3.3. Finalizado la revisión en el sistema, el Recaudador verifica que el efectivo se encuentre en buen estado y sea original.
- 6.3.4. De ser el caso que se presente un inconveniente con el efectivo, el usuario tiene la obligación de entregarle el efectivo original.
- 6.3.5. Si el usuario presenta inconvenientes con el efectivo y quiere presentar la no conformidad puede realizarlo en el buzón de quejas o recomendaciones.
- 6.3.6. Este procedimiento aplica de igual manera a las devoluciones de efectivo en caso de anular el trámite a realizar

6.4. Atención de quejas y apelaciones en la gestión técnica.

- 6.4.1. El usuario ingresa a la parte técnica con el vehículo y el turno.
- 6.4.2. Antes de ingresar a las líneas de revisión, el usuario deberá bajarse del vehículo para que los Inspectores puedan realizar la RTV con el debido cuidado.
- 6.4.3. Los Inspectores deben notificar al usuario que espere en la parte de adentro.
- 6.4.4. De ser el caso que el usuario no acate las órdenes del Inspector, se coordinará con el Responsable Técnico para manejar el asunto de una mejor manera.
- 6.4.5. Si aún el usuario permanece en el área técnica, se notificará a los guardias para proceder a retirarlo.

	CENTRO DE REVISIÓN TÉCNICO VEHICULAR Y MATRICULACIÓN DE QUEVEDO	Fecha de realización: 15/01/2024
		DI-SGI-CRTVMQ-038
		Rev. 0
	PROCEDIMIENTO PARA TRATAR QUEJAS Y APELACIONES	Realizado por: Jefe de RTV Aprobado por: Gerente

6.4.6. El usuario podrá poner una queja en el buzón, luego de haber sido trasladado a la parte interna del CRTVMQ.

6.5. Atención de quejas y apelaciones después de ser atendidos en la gestión vehicular.

6.5.1. Una vez el usuario es atendido en el área de digitación, deberá esperar los resultados del trámite que está realizando.

6.5.2. Si está realizando una RTV o RMA y condicionada el vehículo, el usuario tendrá 30 días para solucionar el inconveniente de su vehículo.

6.5.3. El Responsable Técnico y los Inspectores, se encargarán de decirle al usuario la posible solución para que su vehículo pueda pasar la prueba nuevamente.

6.5.4. De ser el caso que el usuario no esté conforme con los resultados de la inspección técnica, deberá presentar su queja en el respectivo buzón.

6.6. Recolección y revisión de quejas y apelaciones por parte de gerencia.

6.6.1. El gerente recopila las quejas presentadas por los usuarios y analiza la situación con las jefaturas donde se presenta el inconveniente siempre y cuando aplique en la necesidad de una apelación.

6.6.2. Las jefaturas tratan el tema y buscan la solución para que la próxima vez, este suceso se pueda abordar de la mejor manera, abordando el porqué del inconveniente.

6.6.3. El gerente realiza el correo dirigiéndose al usuario que su queja fue atendida y que espera que su inconveniente se haya solucionado o que no tenga que volver a pasar por lo mismo.

Nota: Las investigaciones y decisión relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.