

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO	1
2. ALCANCE.....	1
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	1
4. DOCUMENTOS RELACIONADOS	2
4.1. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	2
5. DEFINICIONES	2
6. DESCRIPCIÓN.....	2
6.1. DESCRIPCIÓN GENERAL	2
6.1.1. POLÍTICAS	4
6.2. RECEPCIÓN DE PETICIÓN.....	4
6.3. ANÁLISIS	4
6.4. ACCIONES CORRECTIVAS	4
6.5. RESPUESTA AL SOLICITANTE	5
7. CONTROL DE CAMBIOS	5

1. OBJETO

Establecer la sistemática a seguir cuando se presentan quejas o apelaciones a los procesos ejecutados por el personal de "Vehicle Safety Automotive - VSA".

2. ALCANCE

El presente documento y sus directrices son aplicables a todas las actividades tanto administrativas como técnicas "Vehicle Safety Automotive - VSA", y que pueden ser generadas por clientes externos o internos.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

FUNCIÓN	RESPONSABILIDAD
Director Técnico	Fomentar y verificar el cumplimiento de las directrices del presente documento.
Todo el Personal de VSA	Conocer y cumplir las directrices del presente documento.

Elaborado por: Javier Guijarro - RC Revisado por: Ramiro Nájera - G	Aprobado por:  VEHICLE SAFETY AUTOMOTIVE Javier Guijarro Responsable de Calidad 2025 - 10 - 21
---	---

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- RG-VSA-LM: Lista Maestra
- RG-VSA-RQA: Registro de Queja o Apelación
- RG-VSA-AC: Acciones Correctivas

4.1. REFERENCIAS NORMATIVAS

Para el desempeño de sus actividades “Vehicle Safety Automotive - VSA” acoge los requisitos o disposiciones de los siguientes documentos normativos:

IDENTIFICACIÓN	NOMBRE
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).
NTE INEN-ISO/IEC 17025: 2018	REQUISITOS GENERALES PARA LA COMPETENCIA DE LOS LABORATORIOS DE ENSAYO Y CALIBRACIÓN (ISO/IEC 17025:2017, IDT).

5. DEFINICIONES

Apelación: Petición del solicitante en la que se requiere la reevaluación de un ítem, cambio o revisión de resultados de un proceso de evaluación finalizado u otro servicio ejecutado.

Queja: Declaración de inconformidad de cualquier solicitante (interno o externo) expresada a VSA con respecto a sus productos, servicios, o procesos; de la cual se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Solicitante: Persona natural o jurídica que requiere los servicios de evaluación (ensayos, inspecciones, calibración, otros) que provee VSA.

Trabajo No Conforme: Actividad, resultado, proceso o producto que no cumple con los requisitos establecidos en los procedimientos internos, especificaciones técnicas, acuerdos contractuales o normativas aplicables.

Oportunidad de Mejora: Identificación de posibles mejoras en los procesos, servicios o productos de VSA, detectadas a través del análisis de datos, auditorías internas, comentarios de clientes o revisión por la dirección.

Pedido de Información por Parte de las Autoridades: Requerimiento formal emitido por una autoridad competente (regulatoria, sanitaria, judicial, u otra) hacia VSA, en el que se solicita acceso a información, registros, resultados de servicios o documentación relacionada con sus actividades, con fines de verificación, control, investigación o cumplimiento normativo. Estos pedidos deben ser atendidos con prioridad, asegurando la confidencialidad y trazabilidad de la respuesta.

En el contexto de este procedimiento, un solicitante también se considera al personal interno de VSA, el cual puede generar una queja. De igual manera, partes interesadas tales como entidades gubernamentales, autoridades o actores sociales también se considerarán como solicitantes en la gestión de eventuales quejas.

6. DESCRIPCIÓN

6.1. DESCRIPCIÓN GENERAL

Las actividades que se ejecutan para la adecuada gestión de quejas o apelaciones se describen de forma general en la siguiente figura

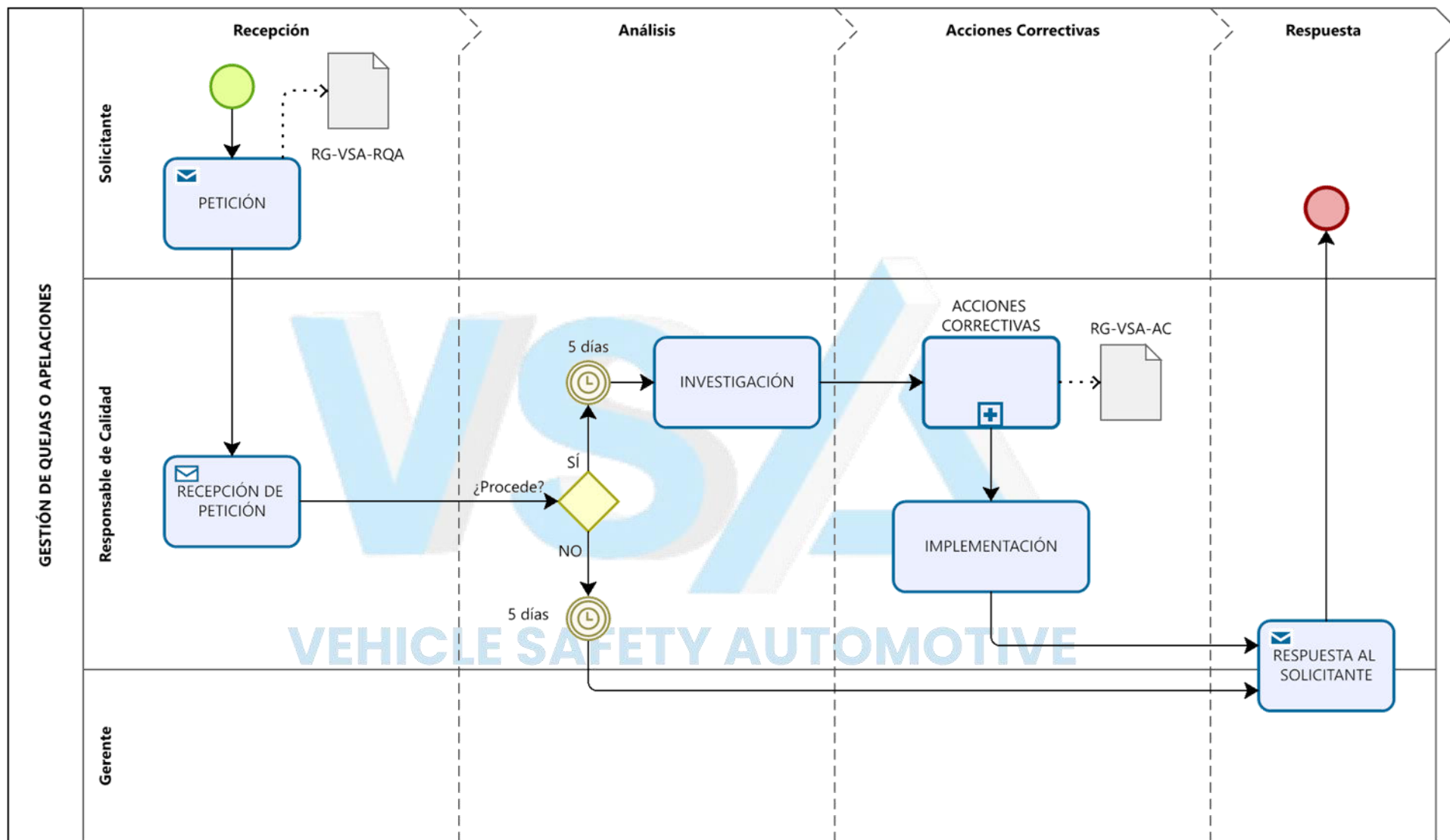


Figura 1: Proceso de gestión de quejas o apelaciones

6.1.1. POLÍTICAS

Para asegurar una gestión adecuada de las peticiones y la imparcialidad en las decisiones tomadas frente a una queja o apelación se establecen las siguientes políticas:

- a. VSA garantiza que el procedimiento para el tratamiento de quejas y apelaciones está disponible para cualquier parte interesada. Este documento se encuentra publicado en el sitio web oficial: <https://vsaecuador.com/>
- b. Las personas involucradas en los procesos que originaron una queja, o que se encuentren en una situación que comprometa su imparcialidad, NO deberán participar en el tratamiento de esta.
- c. En caso de requerir la conformación de una comisión para el tratamiento de una queja, además del Responsable de Calidad se incluirá el Gerente de VSA o la persona que este delegue para su tratamiento. Para conformar esta comisión se debe tomar en cuenta el criterio de imparcialidad descrito anteriormente (política "a"). Para tal efecto, y de darse el caso que algún miembro de la comisión este inmerso en la queja presentada, esta comisión será conformada por al menos 2 de los socios de VSA.
- d. En el caso de apelaciones, además del Responsable de Calidad se incluirá el director de la unidad a cargo del proceso en el que se generó la apelación o la persona que este delegue para su tratamiento. Se tomará en cuenta el criterio de imparcialidad descrito anteriormente (política "a"), para la conformación de una comisión si esta lo requiere, y se deberá corroborar que al menos una persona de la comisión tiene la competencia técnica necesaria para la adecuada evaluación de la apelación. En el caso excepcional de que exista algún problema con la imparcialidad en la conformación de la comisión antes mencionada, VSA tendrá la potestad de conformar dicha comisión con un experto técnico externo.
- e. Una vez conformada la comisión, el Responsable de Calidad de VSA, o su delegado, será el responsable de la gestión de las fases de análisis, acciones correctivas y respuesta.
- f. Las decisiones se tomarán en consenso, o en su defecto, el gerente de VSA tendrá voto dirimente.

6.2. RECEPCIÓN DE PETICIÓN

Para el ingreso de las peticiones se recomienda utilizar el registro RG-VSA-RQA (<https://vsaecuador.com/>).

En el caso de que el solicitante entregue una petición por su propia parte, en su propio formato o por medio de correos electrónicos, el personal de VSA generará el registro mencionado RG-VSA-RQA para el debido tratamiento. La petición debería contener nombres del solicitante, lugar de la ocurrencia, fechas, documentación necesaria del caso y teléfonos o correo electrónico para asegurar la respuesta a su petición.

Cualquier miembro de VSA que reciba una petición por medios distintos al registro RG-VSA-RQA debe remitirla al Responsable de Calidad de VSA para su gestión. Excepcionalmente, si el cliente no entrega una petición escrita, se podrá utilizar el registro RG-VSA-RQA para iniciar la gestión, en la medida de lo posible, con la información que pueda recabar el Responsable de Calidad.

6.3. ANÁLISIS

Con base en las políticas establecidas (6.1.1), el Responsable de la Calidad realizará la etapa de validación inicial, verificando si la petición presentada cumple con los criterios mínimos para ser tratada.

- Si la petición no procede, se elaborará la justificación correspondiente y se emitirá la respuesta al solicitante en un plazo máximo de cinco (5) días laborables contados desde la recepción.
- Si la petición procede, el Responsable de la Calidad gestionará las actividades definidas en el registro RG-VSA-AC, conforme al Procedimiento de Acciones Correctivas (PR-VSA-AC), asegurando la investigación y recopilación de la información necesaria para el análisis de las causas identificadas y la implementación de las acciones correctivas pertinentes.

6.4. ACCIONES CORRECTIVAS

	QUEJAS Y APELACIONES	Código: PR-VSA-QA
		Versión: 05
		Página: 5 de 5

Para la implementación de las acciones correctivas derivadas del análisis, se gestionarán las actividades definidas en el registro RG-VSA-AC (procedimiento de acciones correctivas PR-VSA-AC).

6.5. RESPUESTA AL SOLICITANTE

El gerente de VSA o el personal que él designe, generará una respuesta formal, por los medios oficiales, en el que se informe al solicitante el tratamiento de su queja o apelación en un tiempo máximo de 5 días laborables.

La comunicación deberá incluir una descripción breve de las acciones ejecutadas, así como el informe de progreso correspondiente, documento obligatorio que evidencia el estado actual del tratamiento y las acciones realizadas

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

Los registros de quejas o apelaciones, acciones correctivas y su información vinculada deberán ser archivados bajo el control del responsable de calidad (Control de Documentos PR-VSA-CD).

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DETALLE
0	2019 – 06 - 10	Creación del documento
1	2020 – 12 - 14	Actualización del documento
2	2021 – 03 - 19	Actualización del documento
3	2021 – 12 - 28	Actualización del documento
4	2022 – 02 - 10	Actualización del documento
5	2025 – 09 - 01	Actualización del documento
6	2025 – 10 - 21	Actualización del documento

VEHICLE SAFETY AUTOMOTIVE