



¿No estás de acuerdo con el resultado de tu RTMyEC?

Recuerda que para esta instancia no es una queja la que debes interponer, es una **APELACIÓN**.

No te preocupes, estamos para escucharte, sabías que puedes colocar una apelación en nuestro CDA.



¿Qué es una apelación?

Solicitud del cliente ante el CDA, para reconsiderar la decisión tomada en relación al resultado de Revisión Técnico-Mecánica y Emisiones Contaminantes.

Esta petición puede realizarla nuestros clientes ante el CDA, para que sea reconsiderada la decisión tomada en relación con los resultados de RTMyEC.



CONDICIONES PARA PRESENTAR UNA APELACIÓN

Que debes tener en cuenta para que puedas interponer la apelación:

- La apelación se presenta por inconformidad en los resultados de una prueba y no por el servicio del personal.



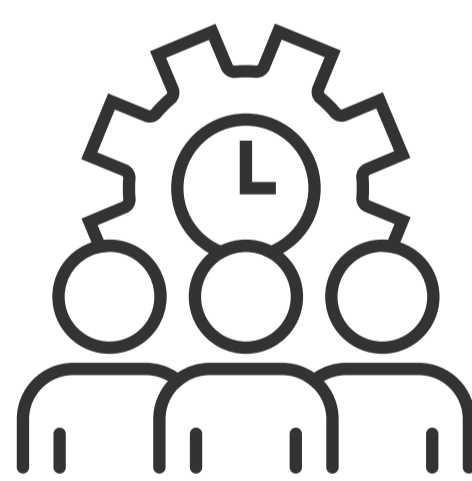
Recuerda:

-Este proceso de apelación se deberá realizar al finalizar la RTMyEC.

-El vehículo no puede salir del CDA hasta terminar el proceso de apelación. Esto para asegurar que las condiciones del vehículo no cambiaron entre el ingreso y el proceso de apelación.

-Si se realiza el requerimiento de apelación luego de retirarse del CDA, se tramitará como queja.

-Es importante que en caso de que su vehículo haya sido rechazado, realizar una apelación no le garantiza que cambie el resultado de su RTMyEC ha aprobado



Si quieres realizar una apelación, realízalo de la siguiente manera:

RECEPCIÓN DE LA APELACIÓN:

La administradora o jefe técnico te atenderá y tomará tu versión.

Sé diligencia el formato para PQRS (SC-F-01)

Debes indicar en que prueba de la RTMyEC no estás de acuerdo y porqué quieres una reconsideración.

ANÁLISIS DE LA APELACIÓN

El jefe técnico indicará la acción a tomar basado en lo descrito en la solicitud de la apelación

SOLUCIÓN DE APELACIÓN

Una vez tomada la acción determinada por el jefe técnico, el indicara los resultados obtenidos.

El usuario debe firmar el formato para PQRS (SC-F-01) para dar cierre al requerimiento.

RADICACIÓN DEL REQUERIMIENTO

La administradora radica el formato diligenciado al correo corporativo: sac@holdingvml.net

La satisfacción del cliente con nuestros servicios en nuestro objetivo.