ECOGAS®	DIAGRAMA DE PROCESO DE RECLAMOS Y APELACIONES	Fecha Emisión: 28/12/2023
		Versión: 03
	P-CAL-10 ANEXO 3	Fecha Versión: 29/05/2026

RECEPCIÓN

Comunicar reclamo o apelación (verbal, presencial, remoto o escrito)

El receptor del registro clasifica si es un reclamo, apelación o consulta; verifica la información y recopila todos los antecedentes

El receptor acusa recibo del reclamo o apelación al cliente o cualquier parte interesada y a su vez lo deriva al Encargado de Área correspondiente

Encargado de Área inicia el análisis e inicia el tratamiento y proceso

TRATAMIENTO

Área Técnica y Operaciones

Encargado Técnico o de Operaciones identifican al personal involucrado

Área Comercial

Gerente General delega responsabilidad de resolución del reclamo

Determina si procede una Acción Preventiva u otra Acción.

Si es una Apelación

Se pide a personal involucrado esclarecer lo ocurrido y su versión de los hechos

Se analiza el caso y se procede a emitir las acciones para levantar la no conformidad

Reemisión del Informe de Inspección y Certificación o rectificación del ítem de inspección afectado

RESPUESTA

Respuesta al cliente o parte interesada, formal, en un plazo entre 1 y 10 días hábiles como máximo, desde la recepción la recepción del reclamo o apelación

Se procede a repetición de la verificación, inspección y/o ensayo.

Cliente no queda conforme

Se pide conformidad por parte del cliente.
Si no tiene respuesta en un plazo de 5 días hábiles, el reclamo o apelación se dará por finalizado.

Finalización del reclamo o apelación.