



Procedimiento General	Código	PO-GG-10
	Versión	14
Atención al Cliente; Reclamos, Apelaciones y Sugerencias	Vigencia	28/01/2026
	Página	1 de 5

ATENCION AL CLIENTE; RECLAMOS, APELACIONES Y SUGERENCIAS

Modificado por: Selva Soledad Benítez	Revisado por: Reina Marzal	Aprobado por: Renato Ibarrola
Cargo: Responsable de Calidad	Cargo: Gerente de Calidad	Cargo: Alta Dirección
Fecha: 06/01/2026	Fecha: 19/01/2026	Fecha: 28/01/2026



Procedimiento General	Código	PO-GG-10
	Versión	14
Atención al Cliente; Reclamos, Apelaciones y Sugerencias	Vigencia	28/01/2026
	Página	2 de 5

1. OBJETIVO

Sistematizar el mecanismo para recibir y atender las sugerencias, reclamos y apelaciones de los clientes y usuarios.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los servicios prestados por el OI/OC, dentro del alcance de acreditación definido, pero no limitado a:

- Inspección Técnica Vehicular (ITV / ICA)
- Inspección de recipientes de GLP
- Certificación de Pilas y Baterías
- Inspección de Instalaciones Eléctricas (IIE)

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1 Definiciones

Quejas (o reclamos): (evaluación de la conformidad) expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

Apelación: Solicitud presentada por un cliente y/o usuario para la reconsideración de conclusiones, resultados o decisiones técnicas derivadas de una inspección, incluyendo conformidad, no conformidad o condiciones de seguridad evaluadas.

Sugerencia: Propuesta de una idea para que se tenga en consideración.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Cientes: Entes regulador, organismo del estado, municipio con quien firma contratos de prestación de servicios, así como personas físicas o jurídicas que solicitan servicios al OI/OC. para el caso de la Inspección Técnica Vehicular (ITV)

Usuario:

En ITV/ICA: son los propietarios de los vehículos a ser inspeccionados, los cuales son considerado clientes del OI.

En GLP: empresas fraccionadoras a las cuales se presta el servicio de inspección de garrafas de GLP.

En PYB: empresas a las cuales se realiza la certificación de pilas y baterías.

En IIE: Se refiere a instituciones estados, propietarios y/o responsables del establecimiento inspeccionado.

3.2 Abreviaturas

RC: Responsable de Calidad

OI: Organismo de Inspección

GLP: Gas Licuado de Petróleo



Procedimiento General	Código	PO-GG-10
	Versión	14
Atención al Cliente; Reclamos, Apelaciones y Sugerencias	Vigencia	28/01/2026
	Página	3 de 5

II E: Inspección de Instalaciones Eléctricas

4. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad por el cumplimiento de este procedimiento es del Responsable de calidad.

5. DESARROLLO

5.1 Reclamos o Sugerencias

Todo reclamo, apelación o sugerencia será registrado en el RG-10-02 "Reclamo, Apelación o Sugerencia", independientemente de su clasificación posterior.

LA ORGANIZACIÓN pone a disposición de clientes y usuarios cualquier medio habilitado para su recepción, incluyendo papel, buzones, correo electrónico, teléfono, comunicación verbal, página web, formularios digitales, códigos QR, redes sociales u otros.

El personal que reciba la comunicación deberá registrar la información en el RG-10-02 "Reclamo, Apelación o Sugerencia" y remitirla inmediatamente al Responsable de Calidad para su seguimiento. El Responsable de Calidad realizará controles periódicos de todos los medios de recepción para asegurar que no existan registros pendientes.

En dependencias fuera de la sede central, el responsable designado comunicará de inmediato cualquier reclamo, apelación o sugerencia al Responsable de Calidad y remitirá el registro correspondiente.

LA ORGANIZACIÓN podrá entregar el procedimiento y el formulario RG-10-02 "Reclamo, Apelación o Sugerencia" en formato físico o digital, y mantenerlos disponibles en la página web institucional, facilitando la comunicación en cualquier momento.

5.2 Tratamiento del Reclamo, Apelación o Sugerencia

Las apelaciones implican la reconsideración de decisiones o resultados de inspección, mientras que los reclamos se refieren a la prestación del servicio o al cumplimiento de requisitos establecidos. Las apelaciones técnicas serán evaluadas por personal competente, distinto de aquel que participó en la actividad que originó la apelación.

Registro y acuse de recibo:

Todo reclamo o apelación será registrado utilizando el RG-10-01 "Informe de Reclamos y Apelaciones", con numeración correlativa anual que asegura trazabilidad y control. Una vez recibido, el RC debe dar acuse de recibo al cliente o usuario dentro de un plazo razonable, mediante cualquiera de los medios disponibles, respetando la privacidad cuando corresponda.

Análisis y validación:

El RC se reúne con el Gerente del Proceso y designa al personal responsable de atender el reclamo o apelación, coordinando con el Responsable de Calidad. Los responsables deben validar la procedencia del reclamo o apelación, considerando si deriva del incumplimiento de procedimientos o requisitos contractuales, y comunicar los resultados al cliente o usuario, manteniéndolo informado del progreso y decisiones adoptadas.

Plazos de Resolución



Procedimiento General	Código	PO-GG-10
	Versión	14
Atención al Cliente; Reclamos, Apelaciones y Sugerencias	Vigencia	28/01/2026
	Página	4 de 5

El reclamo deberá resolverse en un plazo máximo de 30 días hábiles y la apelación en un plazo máximo de 5 días hábiles, ampliable cuando se requiera análisis técnico adicional.

Cierre y Seguimiento

El RC supervisa y asegura el cierre completo del reclamo o apelación, comunicando los resultados al cliente y al área responsable o a quien tenga autorización según RG-ADM-10 "Autorización formal". Las sugerencias se revisarán en el Comité de Calidad para evaluar su incorporación a la mejora continua del SGC.

5.3 Responsabilidades de LA ORGANIZACION

LA ORGANIZACION, es responsable reunir la información necesaria para validar el reclamo o apelación, así como de tomar las decisiones y acciones necesarias para el tratamiento adecuado de los mismos.

La investigación y decisión referente a las apelaciones presentadas serán tratadas todas por igual, teniendo en cuenta lo establecido en los procedimientos y contratos de servicios respectivos, mediante el cual el OI/OC, asegura que todas las apelaciones son atendidas sin dar origen a ninguna acción discriminatoria. Las decisiones adoptadas no se verán influenciadas por presiones comerciales, financieras o de otra índole.

Todos los reclamos y apelaciones son tratados y manejados bajo los criterios previstos en el procedimiento PO-GG-03 "Confidencialidad, imparcialidad e independencia".

5.4 Satisfacción del Cliente

LA ORGANIZACIÓN realiza encuestas a sus clientes y usuarios *para todos los servicios prestados*, con el fin de medir la percepción sobre el servicio. Para ello se utilizan mecanismos de medición de satisfacción adecuados, *empleando formularios físicos o digitales, específicos o generales*, y se consideran los comentarios de redes sociales u otros medios habilitados como insumo para la mejora continua.

Las encuestas se encuentran disponibles en formato físico y/o digital, incluyendo acceso web y cualquier otro medio que la organización disponga, facilitando su aplicación y registro de manera uniforme.

Las encuestas son analizadas con una periodicidad definida por la organización, como mínimo anual, y los resultados se utilizan para la Revisión por la Dirección y la evaluación del desempeño del Sistema de Gestión. En función de los hallazgos, se implementan acciones correctivas, preventivas o mejoras continuas conforme a los procedimientos vigentes.

6. REFERENCIAS

Norma NP-ISO/IEC 17020:2013 Evaluación de la conformidad. "Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección"

Norma NP-ISO/IEC 17065:2014 "Evaluación de la Conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios"

CRI004 "Criterios para la Acreditación de Organismos que Operan la Inspección/Verificación".

CRI005 "Criterios para la Evaluación de Acreditación de Organismos que certifican productos, procesos y servicios según la norma NP-ISO/IEC 17065"



Procedimiento General	Código	PO-GG-10
	Versión	14
Atención al Cliente; Reclamos, Apelaciones y Sugerencias	Vigencia	28/01/2026
	Página	5 de 5

PO-GG-03 Confidencialidad, imparcialidad e independencia.
PO-GG-05 Control de no conformidades
PO-GG-06 Acciones correctivas, preventivas y de mejora

7. REGISTROS

RG-10-01 Informe de Reclamo y Apelación.
RG-10-02 Reclamo, Apelación o Sugerencia.
RG-10-03 Encuesta al Cliente.
RG-10-04 Análisis de Encuesta al Cliente o Usuario.
RG-10-05 Encuesta al Cliente de GLP.
RG-10-06 Análisis de Encuesta al Cliente o Usuario – GLP.
RG-10-08 Encuesta al cliente - PYB
RG-10-09 Análisis de Encuesta al Cliente o Usuario – PYB.
RG-10-10 Encuesta al cliente - IIE
RG-10-11 Análisis de Encuesta al Cliente o Usuario – IIE.

8. ANEXOS

No aplica.