



## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

Código #: AVP-PG-009	Página: 1 de 4	Revisión: 01	Fecha Aprobación: 24-05-2024
-------------------------	-------------------	-----------------	---------------------------------

## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIÓN

Elaborado: <b>Representante Gerencia</b>	Revisado: <b>Gerente General</b>	Aprobado: <b>Gerente General</b>
---	-------------------------------------	-------------------------------------

### 1.0 Objetivo

El objetivo de este procedimiento es describir y establecer las pautas para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones presentadas por los clientes a AIVEPET Chile.

### 2.0 Alcance

Este procedimiento considera todas las actividades desarrolladas por AIVEPET Chile y que tienen relación directa con los servicios de inspección realizadas a los clientes y/o mandantes, en caso de que requieran formalizar alguna discrepancia con el servicio en general y/o algún ítem de la inspección.

### 3.0 Referencias

- 3.1. DA-22 V7 Criterios para la acreditación de organismos de inspección, según NCh-ISO 17020:2012

### 4.0 Responsabilidades

- 4.1. Gerente General: Será responsabilidad de velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos en este procedimiento.
- 4.2. Jefe de División de Petróleos y Derivados: Responsable de velar por los análisis de las Quejas y Apelaciones y por el cumplimiento de las acciones Correctivas y Preventivas.
- 4.3. Representante Gerencia: Responsable de conservar los registros definidos en este procedimiento.
- 4.4. Inspectores: Responsable de completar toda la información que se solicite en el formulario, en legible con la firma respectiva, cuando sea requisito. Además de informar al Representante Gerencia, al detectar la necesidad de mejoras preventivas o correctivas, en las respectivas realizaciones de las inspecciones.

### 5.0 Términos y definiciones

- 5.1. Quejas o Reclamos: Surge cuando el cliente manifiesta su descontento. Ejemplo: No cumplir con los horarios de realización del servicio, falta de información en el informe. Los inspectores no se presentan con los elementos de protección personal, es decir, todo lo previo a la inspección misma. Si un cliente realiza una Queja de autoridades reglamentarias, deberá ser tratada como información confidencial.
- 5.2. Apelación: Solicitud del cliente de reevaluación de unos de los ítems considerados en la inspección.

### 6.0 Descripción de las Actividades

- 6.1. Recepción del requerimiento del cliente a través de un correo electrónico, teléfono o página web [www.aivepet.cl](http://www.aivepet.cl) por parte del Cliente o Parte involucrada.

- 6.2. Una vez recepcionada se ingresa la Queja y/o Apelación por parte del cliente al formato AVP-FG-004A Reporte de incidencias Risk (Quejas / apelación). Dentro de un plazo de 5 días hábiles se informará si procede la petición de esta solicitud. En caso contrario, que no corresponda la Queja y/o Apelación, se informará vía correo electrónico, que su petición queda sin efecto de investigación adjunto el formato mencionado anteriormente AVP-FG-004A Reporte de incidencias Risk (Quejas / apelación)



## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

Código #: AVP-PG-009	Página: 2 de 4	Revisión: 01	Fecha Aprobación: 24-05-2024
-------------------------	-------------------	-----------------	---------------------------------

## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIÓN

Elaborado: <b>Representante Gerencia</b>	Revisado: <b>Gerente General</b>	Aprobado: <b>Gerente General</b>
---	-------------------------------------	-------------------------------------

6.3. El Representante de Gerencia, analiza la petición junto al Jefe de División de Petróleos y Derivados y/o inspectores, quienes no deben haber participado en la inspección respectiva. De la decisión tomada en base a los antecedentes existentes, se informará a Cliente y/o Mandante vía correo electrónico, si corresponde la respectiva Apelación y/o Queja, indicando que la investigación se realizará un plazo máximo de 30 días hábiles.

6.4. En caso de corresponder, se ingresará Apelación y/o Quejas, en el formato de Gestión de Quejas y apelación.

6.5. El Jefe de División de Petróleos y Derivados o quien él designe, realizará las respectivas entrevistas al personal involucrado en la Queja y/o Apelación y revisará los antecedentes, de acuerdo con:

- a. Inspector(es) que asistió a la inspección.
- b. Acontecimientos y/o antecedentes entregados por el cliente.

6.6. El inspector junto a Representante Gerencia se apoya con el formato Gestión de Quejas y apelación, más los antecedentes recopilados, procederán a la respectiva investigación y a levantar la respectiva acción correctiva y/o preventiva si corresponde. La investigación y decisión relativas a las apelaciones no darán lugar a ninguna acción discriminatoria.

6.7. Una vez terminada la investigación el Jefe de División de Petróleos y Derivados junto a equipo designado para la respectiva investigación, revisará el informe elaborado y la(s) acción(es) correctiva(s) y/o preventiva(s) tomadas y aprobar las acciones tomadas y se documentará.

6.8. La respuesta de cierre al Cliente y/o Mandante, será enviada, a través de correo electrónico o una carta formal, en un plazo de 5 días hábiles, terminado el proceso de investigación. El proceso formal de Queja y/o Apelación, será cerrado después de 20 días hábiles entregando la respectiva respuesta del resultado final de este proceso.

6.9. El Seguimiento a la queja y/ o apelación recibida estará a cargo del Representante de Gerencia, se realizará según el siguiente criterio:

### Monitoreo y Seguimiento:

- Revisión Continua: Monitorear continuamente la situación para asegurar que no vuelvan a surgir problemas similares.
- Revisión Periódica: Realizar revisiones periódicas del procedimiento de manejo de quejas/apelaciones para identificar áreas de mejora.

### Cierre de la Queja/Apelación:

- Verificación de Cierre: Verificar que todas las acciones han sido completadas y que la queja/apelación puede cerrarse satisfactoriamente.
- Notificación de Cierre: Notificar al remitente que la queja/apelación ha sido resuelta y cerrada.



## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

Código #: AVP-PG-009	Página: 3 de 4	Revisión: 01	Fecha Aprobación: 24-05-2024
-------------------------	-------------------	-----------------	---------------------------------

## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIÓN

Elaborado: Representante Gerencia	Revisado: Gerente General	Aprobado: Gerente General
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

6.10. AIVEPET como OI será el responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de quejas y apelaciones.

### 6.11. FLUJOGRAMA:

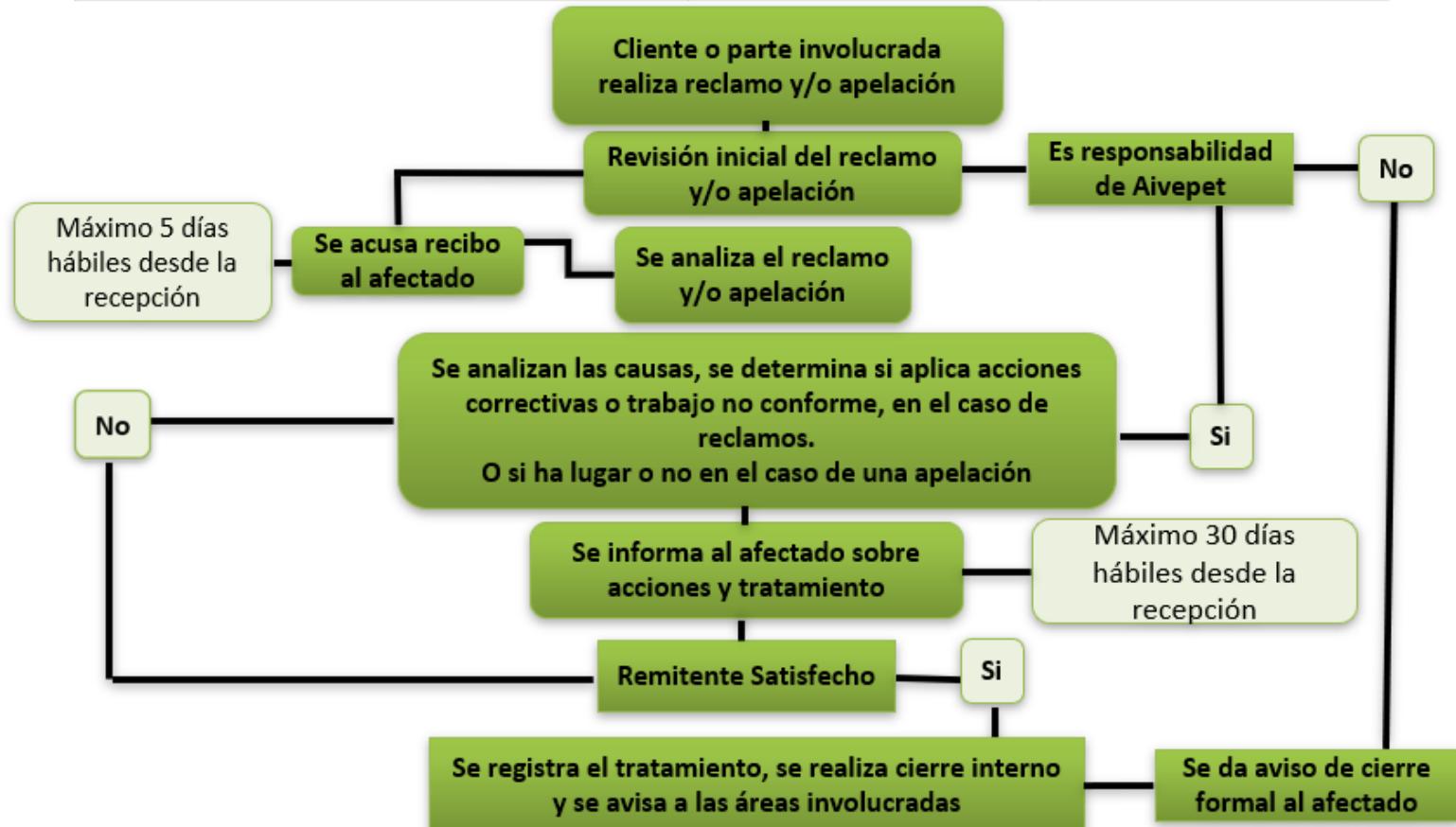


## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

Código #: AVP-PG-009	Página: 3 de 3	Revisión: 01	Fecha Aprobación: 24-05-2024
-------------------------	-------------------	-----------------	---------------------------------

## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIÓN

Elaborado: Representante de Gerencia	Revisado: Gerente General	Aprobado: Gerente General
---	------------------------------	------------------------------





## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

Código #: AVP-PG-009	Página: 4 de 4	Revisión: 01	Fecha Aprobación: 24-05-2024
-------------------------	-------------------	-----------------	---------------------------------

## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIÓN

Elaborado: Representante Gerencia	Revisado: Gerente General	Aprobado: Gerente General
--------------------------------------	------------------------------	------------------------------

### 7.0 Registros Controlados del Procedimiento

- 7.1. AVP-FG-039 Cotización
- 7.2. Email.
- 7.3. AVP-FG-004A Reporte de incidencia Risk - (Quejas / Apelación)

### 8.0 Control de Cambios

Fecha	Modificación	Página	Firma Responsable
24-05-2024	<p><b>6.9. El Seguimiento a la queja y/ o apelación recibida estará a cargo del Representante de Gerencia, se realizará según el siguiente criterio:</b></p> <p><b>6.11 Flujograma.</b></p>	2 - 3	Rep. Gerencia

### 9.0 Anexos

No Aplica.