	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN			
	Código #: AVP-PG-009	Página: 1 de 5	Versión-Revisión: 01-02	Fecha Aprobación: 19-02-2026
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIÓN			
	Elaborado: Representante Gerencia	Revisado: Gerente General	Aprobado: Gerente General	

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 disconformidad 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 por parte del Cliente o Parte involucrada.

6.1.1 Aivepet Chile amplía sus canales de recepción para incluir un formulario de denuncias anónimas accesible a todo el personal y clientes, cumpliendo con la Ley Karin (Ley 21.643). Este formulario se encuentra disponible en su página web, apartado de "Contacto", donde el botón "Formulario de Denuncia Anónima Aivepet" dirige automáticamente al formulario configurado para respuestas 100% anónimas.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN			
	Código #: AVP-PG-009	Página: 2 de 5	Versión-Revisión: 01-02	Fecha Aprobación: 19-02-2026
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIÓN			
	Elaborado: Representante Gerencia	Revisado: Gerente General	Aprobado: Gerente General	

Acceso directo para formulario de denuncias anónimas Aivepet:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdSeFQEE7niNE891Bb156IGnKUabgZQIICTbJROEGcOcuxeA/viewform>,

Dicho canal abarca tanto las quejas y apelaciones del procedimiento original como denuncias éticas graves (acoso laboral, sexual, discriminación, corrupción, fraudes, soborno a personal de Aivepet), con los plazos establecidos (5 días validación, 30 días investigación máxima). Se garantiza total confidencialidad y protección al denunciante sin posibilidad de represalias.

6.2. Una vez recepcionada se ingresa la Queja y/o Apelación por parte del cliente al formato AVP-FG-004 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-004 Reporte de incidencias Risk (Quejas / apelación)

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.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN			
	Código #: AVP-PG-009	Página: 3 de 5	Versión-Revisión: 01-02	Fecha Aprobación: 19-02-2026
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIÓN			
	Elaborado: Representante Gerencia	Revisado: Gerente General	Aprobado: Gerente General	

6.8. Una vez finalizada la investigación, el Representante de Gerencia deberá enviar la respuesta final al cliente o mandante, mediante correo electrónico o carta certificada, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores al cierre definitivo del proceso.

A partir de la fecha de recepción de dicha respuesta (correo electrónico o carta certificada), el cliente o mandante dispondrá de un plazo máximo de veinte (20) días hábiles para presentar una apelación o manifestar su disconformidad con la resolución final.

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:

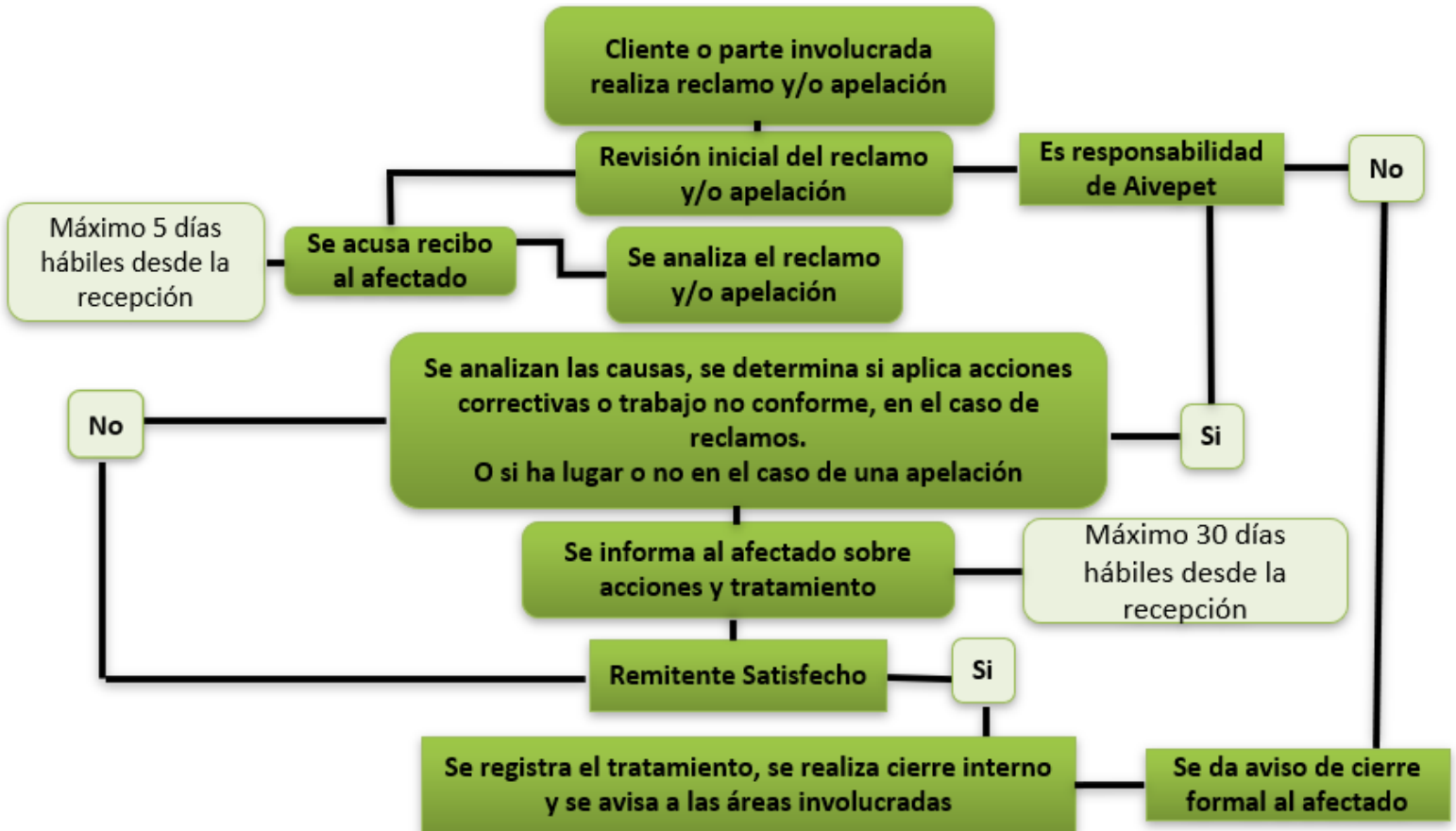
- Verificación de Cierre: Verificar que todas las acciones han sido completadas y que la queja/apelación puede cerrarse satisfactoriamente.
- Notificación de Cierre: Notificar al remitente que la queja/apelación ha sido resuelta y cerrada.

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

Nota: El representante de la gerencia, junto con el jefe del área de Petróleo y Derivados, deberá analizar semestralmente (cada tres meses) cualquier aumento significativo en las quejas y/o apelaciones, con el propósito de determinar la necesidad de realizar auditorías internas adicionales a las programadas anualmente. Estas auditorías intermedias tendrán como objetivo identificar y reducir posibles brechas en el sistema de gestión implementado por el Organismo de Inspección.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN			
	Código #: AVP-PG-009	Página: 4 de 5	Versión-Revisión: 01-02	Fecha Aprobación: 19-02-2026
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIÓN			
Elaborado: Representante Gerencia		Revisado: Gerente General		Aprobado: Gerente General

6.11. FLUJOGRAMA:




7.0 Registros Controlados del Procedimiento

7.1. AVP-FG-039 Cotización

7.2. Email.

7.3. AVP-FG-004 Reporte de incidencia Risk - (Quejas / Apelación)

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN			
	Código #: AVP-PG-009	Página: 5 de 5	Versión-Revisión: 01-02	Fecha Aprobación: 19-02-2026
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIÓN			
	Elaborado: Representante Gerencia	Revisado: Gerente General	Aprobado: Gerente General	

8.0 Control de Cambios

Fecha	Modificación	Página	Firma Responsable
24-05-2024	6.9. El Seguimiento a la queja y/ o apelación recibida estará a cargo del Representante de Gerencia, se realizará según el siguiente criterio: 6.11 Flujograma.	2 - 3	Rep. Gerencia
08-10-2025	6.10 - Nota	3	Rep. Gerencia
19-02-2026	6.1.1 Formulario de denuncias anónimas en página web.	1-2	Rep. Gerencia
19-02-2026	6.8 Nueva redacción de este punto.	2-3	Rep. Gerencia

9.0 Anexos

No Aplica.