QUEJAS Y APELACIONES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable de calidad	**Gerente General**	**Gerente General**
02-11-2026	**02-11-2026**	**02-11-2026**

1 OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer una metodología para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones recibidas por ISI.

2 ALCANCE

El procedimiento es aplicable a todas las quejas y apelaciones recibidas por ISI.

3 REFERENCIAS NORMATIVAS

- NCh-ISO 17020:2012
- DA-D22 v07

4 RESPONSABLES

Responsable de calidad: Es el responsable de recepcionar las quejas y apelaciones, recopilando toda la información necesaria y derivando el curso de la investigación al área respectiva.

5 DEFINICIONES

QUEJA: Reclamo o protesta a causa de insatisfacción, presentada por una persona u organización, relacionada con las actividades que realiza el organismo.

APELACIÓN: Corresponde a una solicitud por parte del cliente, por no estar de acuerdo con la decisión entregada por el Organismo de Inspección, respecto de la decisión entregada por el organismo sobre el producto inspeccionado.

6 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El tratamiento de las quejas y apelaciones se realiza en las etapas descritas en los numerales siguientes: recepción, validación y notificación, e investigación y decisión sobre las acciones.

6.1 recepción de la queja y/o apelación

El cliente tendrá tres meses para presentar una queja o apelación, desde la entrega del informe de inspección. Cualquier parte interesada podrá presentar una queja cuando lo requiera.

La descripción del proceso para el tratamiento de quejas y apelaciones está disponible para cualquier parte interesada que lo solicite en la página web del organismo.

La queja o apelación enviada por el cliente o cualquier parte interesada podrá ser presentada por cualquiera de los siguientes medios:

- Formulario “Quejas y apelaciones” de la página web del organismo (izajes.cl).
- Correo electrónico a calidad@izajes.cl.
- Teléfono.
- En forma presencial, en las oficinas de Salamanca o Santiago.

El responsable de calidad transcribirá la información al formulario de quejas y apelaciones (FO-PRO-07 – 01) junto con todos los datos de la persona que ingresó la queja o apelación. Cuando la queja o apelación sea presentada por teléfono o en forma presencial, el responsable de calidad la registrará igualmente en el formulario FO-PRO-07 – 01, indicando el medio de recepción en el campo “Respaldo”. Una vez completado el registro se derivará la solicitud al encargado del área respectiva y acusará recibo de la queja o apelación, enviando un correo electrónico al solicitante. ISI facilitará a quien presente la queja o apelación los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja o apelación.

Cada queja o apelación que se reciba deberá ser identificada con un número correlativo que será indicado por el responsable de calidad.

6.2 validación y notificación

El Gerente General en conjunto con el responsable de calidad, validarán la queja o apelación junto con el Gerente Técnico y determinarán si lo presentado corresponde ser analizado.

Una vez evaluada la información, se debe responder como plazo máximo de 48 horas al solicitante, informándole que su solicitud está siendo analizada de acuerdo a lo establecido por el Sistema de Gestión de la Calidad. ISI responderá todas las quejas independientemente de si debe tratarlas o no (aquellas que no están relacionadas con la actividad de inspección del organismo). Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

Como una medida de transparencia y revisión objetiva de la queja o apelación recibida, la decisión de comunicar la validez o no, deberá ser realizada por personal que no está involucrado en el servicio de inspección que generó dicha queja o apelación.

ISI es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

6.3 investigación de la queja o apelación y de decisión sobre las acciones

Una vez evaluada la queja o apelación, el o los responsables seguirán los siguientes pasos:

6.3.1 ISI es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja o apelación. La información será solicitada a quien corresponda y se recopilará la mayor cantidad de documentos para comenzar la investigación. Una vez investigada la queja o apelación y se detecte que pueda afectar a las inspecciones, las Gerencias en forma conjunta deberán realizar una evaluación de la totalidad de las actividades implicadas adoptando las acciones que sean necesarias en cada caso y cuando proceda realizando comunicación a los clientes.

La investigación deberá ser realizada por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación.

6.3.2 Si el Gerente General estima oportuno, podrá solicitar una auditoría no programada, de modo de asegurar cuál es la situación del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.3.3 Desde la validación de la queja y/o apelación hasta el cierre no deben transcurrir más de 30 días hábiles para la respuesta, indicando las acciones tomadas, habiendo casos excepcionales, para lo cual, deberá informar al cliente la demora en la respuesta y motivo. El proceso se cierra con la notificación formal al solicitante, a través de correo electrónico, señalando las acciones respectivas y respuesta final.

ISI notificará en todos los casos, la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación, a través de correo electrónico.

6.3.4 La decisión se comunicará a quien presente la queja o apelación, a través de correo electrónico y debe tomarse, o revisarse y aprobarse por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación. ISI es responsable de todas las respuestas que entrega relacionadas con las quejas y apelaciones presentadas.

6.3.5 Se realizará un seguimiento de las quejas y apelaciones, incluyendo las acciones tomadas para resolverlas, 30 días hábiles una vez enviada la respuesta final a la queja o apelación presentada.

6.3.6 ISI establece realizar seguimiento a la respuesta de quejas y apelaciones como mecanismo para asegurarse que se tomaron las acciones apropiadas. Si el cliente no acepta la respuesta entregada, se revisarán nuevamente los antecedentes.

7 LISTADO DE EQUIPOS Y MATERIALES

No aplica para el presente procedimiento.

8 FORMULARIOS ASOCIADOS

- FO-PRO-07 – 01 Formulario de quejas y apelaciones.

9 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Identificación de la Modificación
01	Mayo 2024	Primera edición del documento.
02	Junio 2026	Numeral 6.3: mecanismo para las acciones apropiadas.
03	Noviembre 2026	Numeral 6.1: medios de recepción de quejas y apelaciones. Actualización del formato del documento: eliminación del índice, numeración de los pasos del numeral 6.3 (6.3.1 a 6.3.6) y correcciones de redacción.