

Política de Reclamos y Apelaciones

Código: LEG-06

Tipo: Política

Versión: 03

Fecha de emisión: 20 de octubre de 2026

Elaborada por: AUGUSTA SpA — Organismo de Inspección

Aprobada por: Gerencia General

Norma de referencia: NCh-ISO 17020:2012 — Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.

1. Identificación del organismo y declaración de estado

AUGUSTA SpA, RUT 78.496.776-K (en adelante, "**Augusta**"), Organismo de Inspección de Tipo A conforme a la NCh-ISO 17020:2012, con domicilio en Calle Uno N° 106, Buenos Amigos, Rancagua, Región del Libertador General Bernardo O'Higgins, Chile, dedicado a la inspección de equipos de izaje y maquinaria.

Declaración de transparencia. Augusta se encuentra **EN PREPARACIÓN DE SU POSTULACIÓN a la acreditación ante el Instituto Nacional de Normalización (INN)** bajo la norma NCh-ISO 17020:2012. Mientras no obtenga la acreditación, Augusta **no declara estar acreditada por el INN ni utiliza el símbolo o marca del INN**. La validez legal de las inspecciones de Augusta **no depende de la acreditación**: la ley chilena no reserva la actividad de inspección exclusivamente a organismos acreditados. La acreditación, una vez obtenida, constituye un respaldo adicional de competencia técnica, no un requisito de validez. Esta política se aplica desde ya, voluntariamente, como expresión del estándar de calidad y protección al cliente que Augusta ofrece.

2. Objeto y alcance de la política

2.1 Objeto

Esta Política establece el procedimiento mediante el cual cualquier persona puede presentar un **reclamo (queja)** respecto de los servicios de Augusta, o una **apelación** respecto de una decisión o dictamen de inspección, garantizando un tratamiento **imparcial, independiente, confidencial, oportuno y motivado**, en cumplimiento de las cláusulas 7.5 (Quejas y apelaciones) y 7.6 (Proceso de quejas y apelaciones) de la NCh-ISO 17020:2012.

Nota sobre la nomenclatura normativa. La NCh-ISO 17020:2012 regula las **quejas (reclamos) y las apelaciones en sus cláusulas 7.5 (Quejas y apelaciones) y 7.6 (Proceso de quejas y apelaciones)**, que las

tratan de forma conjunta. Esta Política conserva la distinción conceptual entre reclamo y apelación por claridad operativa y de plazos, sin perjuicio de que ambas se fundan en las cláusulas 7.5 y 7.6 de la norma.

2.2 Alcance

Esta Política cubre:

- Todos los servicios de inspección prestados por Augusta, cualquiera sea la persona que los ejecute por su cuenta: los ejecutados por inspectores contratados a honorarios, que son personal del organismo conforme a la cláusula 6.1 de la NCh-ISO 17020:2012, y los que incluyan una parte encargada excepcionalmente a un tercero conforme a la cláusula 6.3 de esa norma y al PG-10.
- Tanto los aspectos del **servicio** (atención, plazos, facturación, trato, gestión documental) como los aspectos del **resultado técnico** (dictámenes, conformidades, no conformidades, certificados emitidos).

2.3 Finalidad protectora

Esta Política existe para **proteger al cliente y a los terceros con interés legítimo**: les otorga un canal formal, trazable y verificable para hacer valer sus derechos, y le impone a Augusta deberes concretos de respuesta. Es, a la vez, una herramienta de **mejora continua** del Sistema de Gestión de Augusta.

3. Definiciones

Término	Definición
Reclamo (queja)	Expresión de insatisfacción , distinta de una apelación, presentada por cualquier persona u organización a Augusta, relativa a sus actividades, servicios o conducta (p. ej. demoras, trato, errores administrativos, facturación, gestión documental), en la que se espera una respuesta. (Base: NCh-ISO 17020 cl. 7.5 y 7.6.)
Apelación	Solicitud del proveedor del ítem de inspección (o de quien acredite interés legítimo y directo) para que Augusta reconsidere una decisión o dictamen que adoptó respecto de ese ítem (p. ej. la calificación de conformidad o no conformidad, el resultado de la inspección). (Base: NCh-ISO 17020 cl. 7.5 y 7.6.)
Reclamante / Apelante	Persona natural o jurídica que presenta, respectivamente, un reclamo o una apelación.
Decisión original	El dictamen, resultado, conformidad o no conformidad emitido por Augusta que es objeto de la apelación.
Personal independiente	Persona competente de Augusta que no participó en la decisión original ni en las actividades de inspección que le dieron origen, y que no tiene conflicto de interés respecto de ella (NCh-ISO 17020 cl. 4.1, 7.5 y 7.6).
Acuse de recibo	Comunicación formal mediante la cual Augusta confirma haber recibido el reclamo o la apelación, con fecha y número de folio.
Registro	Anotación trazable e inalterable (append-only) de cada actuación del proceso (NCh-ISO 17020 cl. 8.4).

Diferencia práctica: el **reclamo** apunta a cómo se prestó el servicio; la **apelación** apunta a si el resultado técnico es correcto. Un mismo hecho puede dar lugar a ambos, en cuyo caso se tramitan en forma separada bajo sus respectivos plazos.

4. Quién puede presentar y por qué vías

4.1 Legitimación

- **Reclamo:** puede presentarlo **cualquier persona u organización** afectada o interesada en el servicio (el cliente, su mandante, un trabajador del cliente, un tercero).
- **Apelación:** la presenta, por regla general, el **cliente o proveedor del ítem inspeccionado**. Podrá también presentarla quien acredite un **interés legítimo y directo** en la decisión (por ejemplo, el propietario del equipo). Augusta podrá **requerir la acreditación de dicho interés** y, cuando la confidencialidad lo exija, la autorización del proveedor del ítem de inspección, antes de dar curso a la apelación de un tercero.
- **Plazo para apelar:** la apelación debe presentarse dentro de los treinta (30) días corridos siguientes a la notificación al interesado de la decisión que se impugna. Vencido ese plazo, Augusta podrá igualmente admitirla a tramitación cuando existan razones fundadas, dejando constancia de la decisión.

4.2 Vías de presentación

El reclamo o la apelación puede presentarse, a elección del interesado, por cualquiera de estas vías:

- **Correo electrónico:** contacto@grupoaugusta.cl
- **Formulario / portal web:** <https://app.grupoaugusta.cl> (Portal del Cliente) — el sistema genera automáticamente un folio y acuse digital.
- **Carta o presentación escrita** dirigida al domicilio de Augusta: Calle Uno N° 106, Buenos Amigos, Rancagua.
- **Verbalmente**, caso en el cual Augusta **levanta el reclamo o apelación por escrito** y entrega copia al interesado para su validación.

4.3 Contenido mínimo recomendado

Para agilizar la tramitación, se sugiere indicar: identificación y contacto del interesado; identificación del servicio, equipo o certificado (incluido el **código QR del certificado** cuando exista); descripción de los hechos; y, en caso de apelación, **qué decisión se impugna y por qué**. La falta de algún dato no formal no es causal de rechazo: Augusta requerirá la información faltante dentro del plazo de acuse.

5. Acuse de recibo

Augusta emitirá **acuse de recibo por escrito** (correo o constancia en el portal), con **número de folio y fecha**, dentro de un plazo de **dos (2) días hábiles** contado desde la recepción. El acuse:

- Confirma la recepción y clasifica preliminarmente la presentación como **reclamo o apelación**.
- Informa el **plazo estimado de respuesta** y el nombre o cargo del responsable de la tramitación.

- En caso de apelación, informa que la revisión la realizará **personal que no intervino en la decisión original ni en las actividades de inspección que le dieron origen** (NCh-ISO 17020 cl. 7.5 y 7.6).

6. Plazos de respuesta

Etapas	Plazo objetivo
Acuse de recibo (reclamo o apelación)	dos (2) días hábiles desde la recepción.
Resolución de un reclamo	quince (15) días hábiles desde el acuse; hasta veinte (20) en casos complejos, informándolo al reclamante.
Resolución de una apelación	veinte (20) días hábiles desde el acuse.
Reconsideración previa (opcional)	se pide dentro de treinta (30) días corridos desde la notificación de la decisión; respuesta escrita dentro de diez (10) días hábiles desde el acuse. El plazo para apelar corre desde la notificación de esa respuesta.
Prórroga (excepcional y motivada)	Hasta diez (10) días hábiles adicionales, informando previamente al interesado las razones (p. ej. necesidad de inspección en terreno, pericia externa o informe técnico).

Los plazos se cuentan en **días hábiles** (de lunes a viernes, excluidos feriados). Toda prórroga se comunica **por escrito y de forma motivada** antes del vencimiento del plazo original. En la medida de lo posible, Augusta facilitará al interesado informes del **progreso** del tratamiento, conforme a las cl. 7.5 y 7.6 de la norma.

7. Tratamiento del reclamo

7.1 Análisis

Augusta investiga los hechos, reúne y verifica la información necesaria, revisa los registros del servicio y, cuando corresponde, recaba descargos del personal involucrado. El reclamante puede aportar antecedentes adicionales durante la tramitación (NCh-ISO 17020 cl. 7.5 y 7.6).

7.2 Imparcialidad

La decisión sobre el reclamo no es adoptada únicamente por la persona reclamada. Augusta asegura que el análisis y la decisión sean tomados, o revisados y aprobados, por personal que no participó en las actividades que dieron origen al reclamo y sin conflicto de interés respecto del hecho reclamado (NCh-ISO 17020 cl. 4.1, 7.5 y 7.6).

7.3 Resolución

Augusta responde por escrito, de forma **motivada**, indicando: la conclusión, las acciones correctivas adoptadas (si las hay) y, cuando proceda, las medidas de mejora. La **resolución de un reclamo se adopta en el marco del proceso de calidad y mejora continua de Augusta y no constituye, por sí sola, reconocimiento ni exclusión de responsabilidad legal**, la que se rige por las reglas generales del Código Civil y demás normativa aplicable. En todo caso, quedan a salvo todas las vías externas del interesado descritas en la cláusula 12.

8. Tratamiento de la apelación — Independencia reforzada

8.1 Principio de independencia

La apelación técnica nunca la decide quien tomó la decisión apelada: la decide la Gerencia General de Augusta, que no ejecuta, revisa ni aprueba inspecciones ni determina su conformidad, y que por eso no participó en la decisión original ni en las actividades de inspección que le dieron origen (NCh-ISO 17020 cl. 7.6). Si la apelación versa sobre un cálculo o una transferencia de datos que verificó el Responsable de Calidad de Augusta, o sobre una inspección en que participó la Gerencia General, la decide la Gerencia Comercial, que tampoco participó en ellas. La decisión es escrita y fundada en la evidencia original, los criterios aplicados y los argumentos del apelante; si lo estima necesario, quien decide pide antes una opinión técnica escrita a un inspector autorizado que no haya participado en la inspección apelada. Esta es la garantía central que la NCh-ISO 17020 exige en sus cláusulas 7.5 y 7.6.

Reconsideración previa (opcional y gratuita). Antes de apelar, el interesado puede pedir que reconsidere su decisión quien la tomó. La reconsideración se pide por los canales de esta Política dentro de los treinta (30) días corridos siguientes a la notificación de la decisión, y quien decidió responde por escrito y de forma fundada dentro de diez (10) días hábiles contados desde el acuse de recibo. Si el interesado no queda conforme, puede apelar dentro de los treinta (30) días corridos siguientes a la notificación de esa respuesta. Pedir la reconsideración es opcional: no pedirla no impide apelar.

8.2 Procedimiento

1. Recepción y acuse (cl. 5), con clasificación como apelación.
2. Asignación a la Gerencia General o, en los casos del § 8.1, a la Gerencia Comercial, que no participaron en la decisión apelada; quien tomó esa decisión entrega por escrito su fundamento y no participa en la decisión de la apelación.

3. Revisión de la decisión original: antecedentes, evidencia de la inspección, trazabilidad metrológica, registro de auditoría y, si es necesario, **nueva verificación en terreno**.

4. Resolución motivada por escrito, con **notificación formal de la finalización** del proceso (NCh-ISO 17020 cl. 7.5 y 7.6).

8.3 Efectos de la resolución

La resolución de la apelación puede:

- **Confirmar** la decisión original (la mantiene);
- **Modificarla** (ajusta el dictamen); o
- **Revocarla** (la deja sin efecto y, si corresponde, emite un nuevo dictamen o certificado).

Si la apelación se acoge, Augusta **corrige el certificado o informe** afectado y deja constancia trazable del cambio, sin alterar el registro append-only del documento original (cl. 11).

Efectos mientras se tramita. La presentación de un reclamo o de una apelación no suspende los efectos del resultado reclamado o apelado mientras no sea modificado conforme a esta Política, ni la obligación de pago del precio, que es independiente del resultado. La confirmación, modificación o revocación de una decisión se adopta con fines de calidad e imparcialidad (NCh-ISO 17020:2012, cláusulas 7.5 y 7.6) y no importa, por sí sola, reconocimiento de culpa ni de responsabilidad de Augusta, la que se rige por el contrato aplicable: el Contrato Marco (LEG-01) o los Términos y Condiciones del Servicio (LEG-02), según la modalidad.

8.4 No discriminación

La presentación de una apelación **no constituye causal de trato discriminatorio, represalia ni de recargo de tarifas por el hecho de haber apelado** (NCh-ISO 17020 cl. 7.5 y 7.6). Lo anterior no afecta variaciones tarifarias generales y objetivas, ajenas a la apelación.

9. Confidencialidad y protección de datos personales

- Augusta trata toda la información del reclamo o apelación de manera **confidencial**, limitando su acceso al personal estrictamente necesario para la tramitación (NCh-ISO 17020 cl. 4.2 y 8.4).
- El tratamiento de los datos personales del interesado se realiza conforme a la normativa vigente sobre protección de datos. A la fecha de emisión de esta Política rige la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada; la Ley N° 21.719, que moderniza el régimen de protección de datos y crea la Agencia de Protección de Datos Personales, fue publicada el 13 de diciembre de 2024 y entra en plena vigencia el 1 de diciembre de 2026.
- Los documentos electrónicos y certificados emitidos en el marco de este proceso tienen plena validez conforme a la **Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos y Firma Electrónica**.

10. Resolución motivada

Toda respuesta a un reclamo o apelación se entrega **por escrito y fundada**, señalando los hechos considerados, el análisis efectuado y la conclusión. Se notifica al interesado por la misma vía por la que presentó su solicitud o por la que haya indicado. La resolución incluye información sobre las **instancias externas** disponibles (cl. 12).

11. Registro, trazabilidad y control de registros

- Cada reclamo y apelación se registra en un **registro trazable e inalterable (append-only)**, con folio, fechas, actuaciones, responsable y resultado, conforme a la NCh-ISO 17020 **cl. 8.4 (Control de registros)**.
- Los registros se conservan por el plazo definido en el Sistema de Gestión de Augusta (cl. 8.4) y, como **piso mínimo, por un período no inferior a cinco (5) años**. Esta conservación toma como referencia, entre otros factores, el plazo general de prescripción de cinco años del **artículo 2515 del Código Civil**, de modo que el registro siga disponible durante el horizonte en que pudiera invocarse una eventual reclamación. El cumplimiento de dicho plazo no autoriza la destrucción de registros que el Sistema de Gestión ordene conservar por más tiempo.
- Este registro permite al cliente **acreditar ante terceros** (fiscalizadores, aseguradoras, tribunales) que ejerció su derecho a reclamar o apelar y cómo fue resuelto, reforzando su posición probatoria.

12. Vías externas — No exclusión de derechos

Esta Política **no sustituye ni limita** los derechos del interesado para recurrir a instancias externas. En particular, el interesado conserva su derecho a:

- Ejercer las acciones de la **Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores**, incluido recurrir al **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)**, **cuando la relación quede comprendida en dicha ley** (esto es, cuando el interesado actúe como consumidor final en los términos del art. 1 de esa ley; las relaciones entre proveedores en su giro habitual quedan, por regla general, fuera de su ámbito).
- Ejercer sus acciones ante el **tribunal arbitral pactado** en el contrato que lo vincula con Augusta (Contrato Marco LEG-01, cláusula DECIMOCTAVA; Términos y Condiciones LEG-02, cláusula 13) o, cuando la ley se lo permita como consumidor o como micro o pequeña empresa (Ley N° 19.496; Ley N° 20.416, artículo noveno), ante el tribunal competente, incluido el juzgado de policía local; y, si el interesado no es parte de ese contrato, ante el tribunal competente conforme a las reglas generales.

En todo caso, y en concordancia con los artículos 4 y 16 letra e) de la Ley N° 19.496, esta Política no excluye total ni anticipadamente la responsabilidad de Augusta: constituye un canal adicional de protección, no una renuncia de los derechos del interesado.

13. Costo del proceso — Gratuidad como regla

- La presentación y tramitación de reclamos y apelaciones es, por regla general, **gratuita** para el interesado.
- **La reconsideración previa y la decisión de la apelación NO tienen costo para el interesado en ningún caso.** Toda pericia técnica externa, ensayo o nueva inspección en terreno que Augusta estime necesaria para resolver la apelación es siempre de cargo de Augusta, cualquiera sea el sentido de la resolución: que la apelación se acoja o se rechace no altera quién soporta ese costo. Cuando la resolución requiera una verificación en terreno, la puesta a disposición del equipo, de su operador, de las cargas y elementos de prueba y del acceso seguro al lugar, en las mismas condiciones exigidas para la inspección original, es de cargo del apelante —o del Cliente, cuando sea él quien tenga el control del equipo—, también con independencia del sentido de la resolución; el trabajo de Augusta sigue siendo de cargo de Augusta. Excepción acotada, distinta de lo anterior: sólo las diligencias adicionales que el apelante solicite expresamente y que no se estimen necesarias para resolver la apelación pueden cobrarse; en tal caso Augusta informará previamente y por escrito el costo estimado, que sólo se cobrará si el interesado lo acepta por anticipado, y su cobro será idéntico con independencia del resultado de la apelación.
- En ningún caso el costo de una pericia se utiliza como barrera para desincentivar apelaciones legítimas.

14. Mejora continua

Augusta analiza periódicamente los reclamos y apelaciones recibidos para:

- Identificar causas raíz y tendencias.
- Definir y verificar **acciones correctivas y preventivas**.
- Retroalimentar la revisión por la dirección del Sistema de Gestión.

El reclamo y la apelación se entienden, así, no como un conflicto, sino como una **fuentes de mejora** del servicio y de la protección al cliente.

15. Vigencia, difusión y revisión

- Esta Política rige desde su aprobación. Augusta debe mantenerla publicada y accesible para los clientes e interesados en el Portal del Cliente (<https://app.grupoaugusta.cl>) y en el sitio web institucional

(www.grupoaugusta.cl), entregarla a cualquier parte interesada que la solicite y mantenerla disponible para el INN, conforme al PG-08 § 6.1.

- Una descripción del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones está **disponible para cualquier parte interesada que lo solicite** (NCh-ISO 17020 cl. 7.5 y 7.6).
- Se revisa al menos una vez al año o cuando ocurra un cambio normativo o del Sistema de Gestión que lo amerite. Esta Política es la versión pública del procedimiento interno PG-08 Quejas y Apelaciones, con el que comparte plazos y criterios, y está incorporada a la Lista Maestra de Documentos RG-02 bajo el control documental de PG-01.

Firmas

Aprueba la Política:

Gerencia General — AUGUSTA SpA

RUT 78.496.776-K

Organismo de Inspección de Tipo A — NCh-ISO 17020:2012

Rancagua, Región de O'Higgins, Chile

Fecha: ____

Constancia de recepción: la recepción de este documento por el Cliente queda registrada electrónicamente en el portal de clientes (Ley N° 19.799). Para entregas en papel, el acuse de recibo podrá otorgarse por correo electrónico o firma simple.

Documento del Sistema de Gestión de AUGUSTA SpA. Elaborado conforme a la NCh-ISO 17020:2012, cl. 7.5 (Quejas y apelaciones) y 7.6 (Proceso de quejas y apelaciones). Augusta se encuentra en preparación de su postulación a la acreditación ante el INN; este documento no constituye declaración de acreditación.

CONTROL DE CAMBIOS. Versión 1.0 — 25 de agosto de 2026 — versión del set legal LEG-00 a LEG-08 publicada en el portal de clientes el 01-09-2026. Versión 02 — 6 de octubre de 2026 — § 1 (Augusta se declara en preparación de su postulación a la acreditación ante el INN; domicilio Calle Uno N° 106, Buenos Amigos, Rancagua, también en § 4.2); § 8.3 (la presentación de un reclamo o de una apelación no suspende el resultado ni la obligación de pago, y su resolución no importa por sí sola reconocimiento de culpa); § 13 (la apelación sigue siendo gratuita, pero en una verificación en terreno el equipo, el operador, las cargas y el acceso son de cargo del apelante o del Cliente que controla el equipo); pie del documento; fechas de emisión y de aprobación. Motivo: revisión del set legal con el criterio de la

Gerencia General del 6 de octubre de 2026 — Aprobada por la Gerencia General el 6 de octubre de 2026. Versión 03 — 20 de octubre de 2026 — § 6 (tabla de plazos) y § 8.1: reconsideración previa, gratuita y opcional, ante quien tomó la decisión: se pide dentro de los 30 días corridos siguientes a la notificación de la decisión y se responde por escrito y de forma fundada dentro de 10 días hábiles desde el acuse, y el plazo para apelar corre desde esa respuesta. § 8.1 y § 8.2: la apelación nunca la decide quien tomó la decisión apelada; la decide la Gerencia General, que no ejecuta, revisa ni aprueba inspecciones, o la Gerencia Comercial cuando versa sobre un cálculo o una transferencia de datos que verificó el Responsable de Calidad o sobre una inspección en que participó la Gerencia General, con decisión escrita y fundada y, si lo estima necesario, la opinión técnica escrita de un inspector autorizado que no participó (antes, el integrante externo del Panel de Apelación). § 12: la vía jurisdiccional es el tribunal arbitral pactado en el LEG-01, cláusula DECIMOCTAVA, o en el LEG-02, cláusula 13; el consumidor y la micro o pequeña empresa conservan el tribunal competente y el juzgado de policía local, y el tercero que no es parte del contrato, el tribunal competente (antes, «la sede judicial que corresponda»); y se quita la vía de informar al INN, que se repondrá cuando Augusta esté acreditada. § 13: la reconsideración y la decisión de la apelación no tienen costo para el interesado. Identificación y firmas: la aprueba la Gerencia General (antes, la Representante Legal), sin imagen de firma; fecha de emisión, 20 de octubre de 2026. Rige desde su aprobación como política pública de reclamos y apelaciones, alineada con PG-08 versión 02; el set del portal la incorpora en la ronda única de re-aceptación. Clase del cambio: mayor (AN-01-A § 4). Motivo: revisión legal cruzada del set del 19-10-2026 y decisiones de la Gerencia General del 20-10-2026. Pendiente de revisión de la Gerencia Técnica y aprobación de la Gerencia General en la sesión del 20-10-2026. Cada versión se refleja en la Sección 1-A de la Lista Maestra RG-02.