

FLUJOGRAMA

Quejas o apelaciones

Paso 1

INGRESO DE QUEJA O APELACIÓN



IMPORTANTE

- Ingresar apelación o queja en www.fulcrocertificaciones.cl casilla “enviar reclamos o apelación”.
- El apelante o reclamante dispone de hasta dos meses, para ingresar su solicitud, una vez finalizado el servicio por parte de FULCRO

Paso 2

RECEPCION POR PARTE DE FULCRO



IMPORTANTE

- El responsable de calidad dará acuse de recibo de la apelación o reclamo, en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Paso 3

VALIDACIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS



IMPORTANTE

- El responsable de calidad validará que la apelación o reclamo corresponden al alcance de certificación de personas para las cuales FULCRO presta servicio y de las cuales es responsable.
- En caso de que el reclamo o apelación no aplique a las actividades de FULCRO, se dará aviso vía correo en un plazo no superior a 10 días corridos desde ingresada la solicitud.

Paso 4

EVALUACIÓN Y TOMA DE DECISIÓN



IMPORTANTE

- El responsable de calidad en conjunto con el gerente general designará a la o las personas encargadas de realizar la evaluación y toma de decisión.
- El plazo para dar respuesta al reclamante o apelante no debe ser superior a 30 días corridos desde que se recibe el reclamo o apelación.

Paso 5

CONCLUSIÓN



IMPORTANTE

- Toda respuesta será comunicada por carta enviada vía correo electrónico, en un plazo no superior a 30 días corridos desde que se recibe la solicitud de nuevo tratamiento del reclamo o apelación.
- En caso de que el resultado del reclamo o apelación no sea satisfactorio para el reclamante o apelante, éste podrá volver a presentarlo en un plazo no superior a 15 días