

|  |               |                              |                         |
|--|---------------|------------------------------|-------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Código: PRO-07 - Versión: 01 |                         |
|  |               | Fecha vigencia               | 16 de diciembre de 2024 |
|  |               | Pagina                       | 1 de 5                  |

QUEJAS Y APELACIONES

|                        |                              |                 |
|------------------------|------------------------------|-----------------|
| Elaborado por:         | Revisado por:                | Aprobado por:   |
| Responsable de calidad | Coordinador de certificación | Gerente General |
| 16-12-2024             | 16-12-2024                   | 16-12-2024      |

|  |               |                              |                         |
|--|---------------|------------------------------|-------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Código: PRO-07 - Versión: 01 |                         |
|  |               | Fecha vigencia               | 16 de diciembre de 2024 |
|  |               | Pagina                       | 2 de 5                  |

## INDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS NORMATIVAS
4. RESPONSABLES
5. DEFINICIONES
6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO
7. LISTADO DE EQUIPOS Y MATERIALES
8. FORMULARIOS ASOCIADOS
9. CONTROL DE CAMBIOS

|  |               |                              |                         |
|--|---------------|------------------------------|-------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Código: PRO-07 - Versión: 01 |                         |
|  |               | Fecha vigencia               | 16 de diciembre de 2024 |
|  |               | Página                       | 3 de 5                  |

### 1. OBJETIVO

El presente documento tiene por objetivo establecer la metodología que utilizará FULCRO para el tratamiento de quejas y apelaciones.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las quejas y apelaciones recibidas por FULCRO

### 3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- NCh-ISO 17024:2013

### 4. RESPONSABLES

Responsable de calidad, es el responsable de recepcionar el reclamo o apelación, validarlo y recopilando toda la información necesaria y derivando el curso de la investigación al área respectiva.

Gerente General: Designar a la o las personas encargadas de realizar la evaluación y toma de decisión del reclamo o apelación. Tratar el reclamo o apelación con respuesta no satisfactoria y tomar una decisión sobre el mismo o designar el responsable de esta tarea

### 5. DEFINICIONES

**Apelación:** Solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad a un organismo de evaluación de la conformidad o un organismo de acreditación, para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto

**Apelante:** Persona u organización que requiere que se reconsidere la decisión del proceso de certificación

**Reclamante:** persona u organización que presenta un reclamo a FULCRO.

**Reclamo o queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

|  |               |                              |                         |
|--|---------------|------------------------------|-------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Código: PRO-07 - Versión: 01 |                         |
|  |               | Fecha vigencia               | 16 de diciembre de 2024 |
|  |               | Página                       | 4 de 5                  |

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

### 6.1 Recepción de apelaciones y reclamos

La apelación o queja deberá ser enviada por el cliente a través de la página web <https://www.fulcrocertificaciones.cl/> quien utilizará el ítem “Sugerencias, reclamos & apelaciones” para ingresar su solicitud. El responsable de calidad transcribirá la información al formulario de registro de tratamiento de apelaciones y reclamos **FO-PRO-07-01**, adjuntando la evidencia ingresada por el apelante o reclamante. Una vez completado el registro se derivará la solicitud al encargado del área respectiva.

FULCRO deberá recopilar la siguiente información inicial:

- Nombre del reclamante o apelante
- Empresa a que pertenece, si corresponde
- Descripción del reclamo o apelación
- Teléfono y/o correo de contacto

Cada apelación o reclamo que se reciba deberá ser identificada con un número correlativo que será indicado por el responsable de calidad. El responsable de calidad dará acuse de recibo de la apelación o reclamo, en un plazo máximo de 5 días hábiles.

El apelante o reclamante dispone de hasta dos meses, para ingresar su solicitud, una vez finalizado el servicio por parte de FULCRO. Serán recepcionados todas las apelaciones y reclamos sin discriminación alguna, de forma equitativa, siempre y cuando se encuentren dentro del plazo establecido.

Cualquier reclamo justificado sobre una persona certificada será tratado por el organismo de certificación y será presentado a la persona certificada en cuestión, resguardando en todo momento la confidencialidad respectiva de otra información complementaria.

El presente procedimiento se encontrará disponible en la página web de FULCRO a disposición de cualquier parte interesada.

### 6.2 Validación de apelaciones y reclamos recibidas

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, el responsable de calidad comunica al reclamante o apelante, a través de correo electrónico, del “no aplica” respecto al reclamo o apelación recibido, explicando las razones, en un plazo no superior a 10 días corridos desde la recepción del reclamo o apelación.

### 6.3 Evaluación y toma de decisión de apelaciones y reclamos

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 del reclamo o apelación, quien tendrá la misión de reunir, investigar, analizar y verificar toda la información necesaria para tratar el reclamo o apelación

FULCRO asegura que la(s) persona(s) designada(s) para este fin no hayan estado involucradas ni relacionadas con el reclamo o apelación en cuestión, y que actúan bajo los principios de confidencialidad e imparcialidad establecidos por la Organización.

|  |               |  |                         |
|--|---------------|--|-------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | <b>Código:</b> PRO-07 - <b>Versión:</b> 01 |                         |
|  |               | <b>Fecha vigencia</b>                      | 16 de diciembre de 2024 |
|  |               | <b>Página</b>                              | 5 de 5                  |

Durante el período de tratamiento del reclamo o apelación, la persona designada debe proporcionar información de avance al reclamante o apelante, sin transgredir aspectos de confidencialidad de los procesos, empresas y personas involucradas.

La o las personas asignadas para esta etapa deberán considerar los resultados de apelaciones similares anteriores para determinar qué acciones se deben tomar en respuesta a esta nueva apelación.

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. Toda decisión acerca del reclamo y apelación y de las acciones a seguir, será sin discriminación y es realizada, revisada, aprobada y comunicada formalmente vía correo electrónico, por personal que no haya estado involucrado ni relacionado con el objeto del reclamo o apelación.

FULCRO se responsabiliza por todas las decisiones a todos los niveles del proceso para el tratamiento de las apelaciones y reclamos.

En caso de que el resultado del reclamo o apelación no sea satisfactorio para el reclamante o apelante, éste podrá volver a presentarlo enviado un correo electrónico al gerente general de FULCRO, en un plazo no superior a los 15 días hábiles contados a partir de la notificación escrita de decisión del reclamo o apelación.

El gerente general o a quién este designe, deberá reunir, investigar, analizar y verificar toda la información necesaria para tratar el reclamo o apelación con respuesta no satisfactoria y tomar una decisión sobre el mismo. Velará y asegurará que la(s) persona(s) designada(s) para este fin no hayan estado involucradas ni relacionadas con el objeto del reclamo o apelación en cuestión, y que actúan bajo los principios de confidencialidad e imparcialidad establecidos por la Organización.

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 ser necesario, se activará el procedimiento de acciones preventivas y correctivas (**PRO-06**) con el objeto de aplicar acciones apropiadas frente a las desviaciones.

El responsable de calidad, durante la última semana de diciembre, elabora un informe con un resumen de los reclamos y apelaciones generados en el año a modo de hacer un seguimiento y analizar las acciones implementadas como consecuencia de este proceso.

## 7. LISTADO DE EQUIPOS Y MATERIALES

No aplica para el presente procedimiento

## 8. FORMULARIOS ASOCIADOS

FO-PRO-07-01 Tratamiento de apelaciones y reclamos v1

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha         | Identificación de la Modificación |
|---------|---------------|-----------------------------------|
| 01      | Enero de 2025 | Primera Edición del Documento     |
|         |               |                                   |