

 Dubai CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS	FORMULARIO DE RECLAMOS Y APELACIONES	

1. DATOS DEL RECLAMANTE / APELANTE

N° de caso / folio: _____

Fecha y hora de recepción: ____/____/____

Canal de ingreso: ☐ Web ☐ Correo ☐ Presencial ☐ Teléfono (registrado) ☐ Otro: _____

Tipo: ☐ Reclamo ☐ Apelación

Nombre completo: _____

RUN / Documento de identidad: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Dirección: _____

Relación con el proceso (marcar):

☐ Candidato ☐ Persona certificada ☐ Cliente/Organización ☐ Empleador ☐ Tercero

☐ Otro: _____

Empresa/Organización (si corresponde): _____

RUT Empresa (si corresponde): _____

2. NOTIFICACION

¿Acepta ser notificado vía correo electrónico? ☐ Sí ☐ No

Medio alternativo (si no usa correo): _____

Observaciones de contacto (horario u otro): _____

Autoriza contacto telefónico complementario: ☐ Sí ☐ No

3. IDENTIFICACION DEL CASO (USO EXCLUSIVO DEL RECLAMANTE / APELANTE)

Tipo de presentación (marcar): ☐ Reclamo ☐ Apelación

Fecha de ingreso: ____/____/____

Esquema / Perfil / Servicio (si aplica): _____

Actividad relacionada (marcar): _____

☐ Postulación ☐ Examen ☐ Decisión ☐ Certificado ☐ Otro: _____

Fecha del hecho/decisión asociada (si aplica): ____/____/____

N° de certificado / ID candidato / ID proceso (si aplica): _____

4. ANTECEDENTES Y DESCRIPCION

Explique de manera clara los hechos, fechas, personas/roles involucrados (si aplica) y el motivo del reclamo o apelación: _____

 Dubai CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS	FORMULARIO DE RECLAMOS Y APELACIONES	

Si es **APELACIÓN**, indique la decisión específica que apela (si corresponde):
 Decisión/resultado apelado: _____
 Fecha de comunicación de la decisión: ____/____/_____
 Fundamento de la apelación: _____

5. DOCUMENTOS O EVIDENCIAS ADJUNTAS (SI APLICA)

Marque y/o describa lo que acompaña:
☐ Correo(s) / comunicaciones ☐ Fotografías / registros ☐ Documentos técnicos
☐ Otros: _____
 Listado/Descripción de anexos: _____

6. ACCIONES SOLICITADAS POR EL RECLAMANTE / APELANTE

Indique qué espera como respuesta o medida: _____

7. RECEPCION Y SEGUIMIENTO INTERNO (USO EXCLUSIVO DEL ORGANISMO DE CERTIFICACION DE PERSONAS)

Número correlativo (interno): _____
 Recepcionado por (nombre y cargo): _____
 Fecha de recepción: ____/____/_____
 Responsable asignado (cargo): ☐ RSG ☐ RTC ☐ Alta Dirección
☐ Otro: _____
 Plazo estimado de respuesta (fecha): ____/____/_____
 Estado del caso: ☐ En análisis ☐ En investigación ☐ Respondido ☐ Cerrado
 ¿El caso involucra directamente a una persona certificada y puede afectar su estatus o condiciones?
☐ Sí ☐ No ☐ No aplica
 Si "Sí", ¿se informó a la persona certificada? ☐ Sí ☐ No
 Fecha de notificación: ____/____/_____
 Medio: _____
 Observaciones (resguardo de confidencialidad): _____
 Análisis interno / antecedentes revisados: _____

 Acciones definidas / medidas adoptadas (si corresponde): _____

 Dubai CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS	FORMULARIO DE RECLAMOS Y APELACIONES	

Resultado / resolución: _____

Decisión final: ☐ Acogido ☐ Acogido parcialmente ☐ Rechazado ☐ No aplica
 Fecha de cierre: ____/____/____
 Observaciones: _____

8. NOTIFICACION AL RECLAMANTE / APELANTE

Fecha de acuse de recibo (notificación de recepción): ____/____/____
 Medio de notificación utilizado: _____
 Respuesta formal escrita enviada por correo: ☐ Sí ☐ No
 Correo destino: _____
 Fecha de resultado comunicado: ____/____/____
 Responsable de la comunicación (nombre y cargo): _____

9. INDEPENDENCIA DE LA RESOLUCION

Se deja constancia de que la revisión y resolución del caso fue realizada asegurando imparcialidad y evitando conflictos de interés, conforme a NCh-ISO 17024:2013.

Responsable de decisión final (nombre y cargo): _____
 Declaración breve de independencia (si corresponde): _____

10. FIRMAS

Firma Reclamante / Apelante: _____
 Nombre Recepción (OCPE): _____
 Firma: _____
 Nombre Responsable de decisión final: _____
 Firma: _____
 Fecha: ____/____/____