1. OBJETIVO

1.1. Establecer la metodología para el tratamiento de las quejas y apelaciones de WSS S.A.

2. ALCANCE

2.1. El presente documento es aplicable a World Survey Services S.A., y a la totalidad de sus sedes.

3. REFERENCIAS

3.1. **NCh-ISO/IEC 17025:2017** "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración".

3.2. **NCh-ISO 17020:2012** "Evaluación de la conformidad – Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección".

3.3. **NCh-ISO 17065:2013** "Evaluación de la conformidad - Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios".

3.4. **NCh-ISO 9001:2015** "Sistema de gestión de la calidad – requisitos".

4. GLOSARIO

4.1. **Apelación:** Requerimiento de revisión del proceso de evaluación de conformidad al OEC por parte de un cliente que está insatisfecho con los resultados obtenidos en un ensayo, calibración, inspección, muestreo o certificación.

4.2. **Queja:** Expresión de insatisfacción, presentada al OEC, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. **Jefe Mejoramiento Continuo:** es responsable de coordinar que el presente documento se encuentre disponible para todas las partes interesadas que lo soliciten.

6. SIGLAS

6.1. **COM:** Comercial

6.2. **REG:** Registro

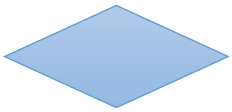
6.3. **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad

6.4. **WSS:** World Survey Services S.A.

7. SIMBOLOGÍA

Símbolo de inicio y/o final

Símbolo de Proceso



Símbolo de Decisión

Dirección del flujo

8. DESCRICPIÓN

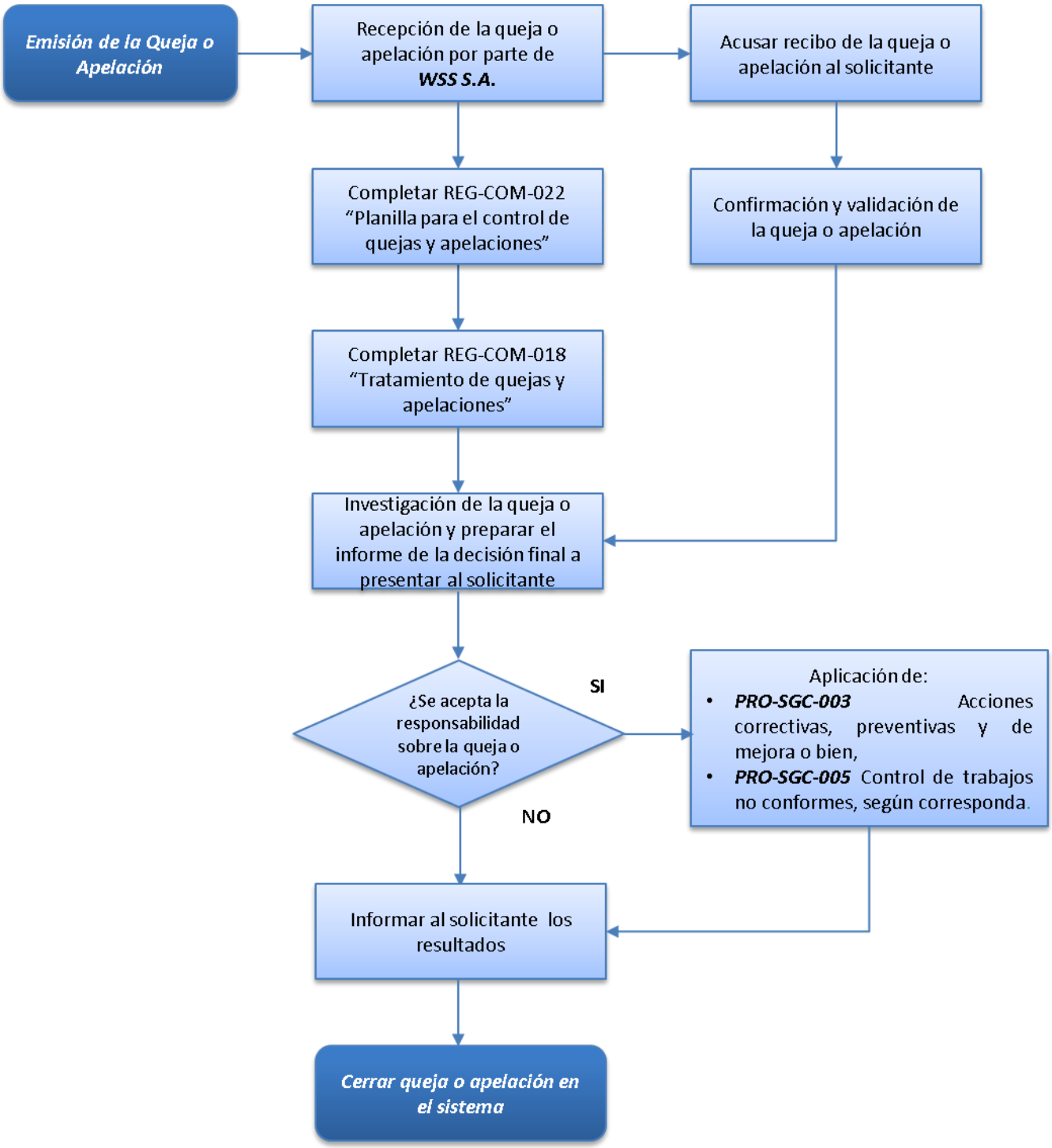


Tabla de Control de Cambios

N° Versión	N° Cláusula/ Sub cláusula	Fecha emisión	Descripción del cambio	Elabora	Revisa	Aprueba
03	--	17.10.2024	Se actualiza logo corporativo de WSS S.A.	JAS	JAS	REA