	FLUJOGRAMA	FLU-COM-001
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES WSS S.A.	Revisión: 01 Fecha: 31.01.2022 Página: 1 de 3

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 e 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

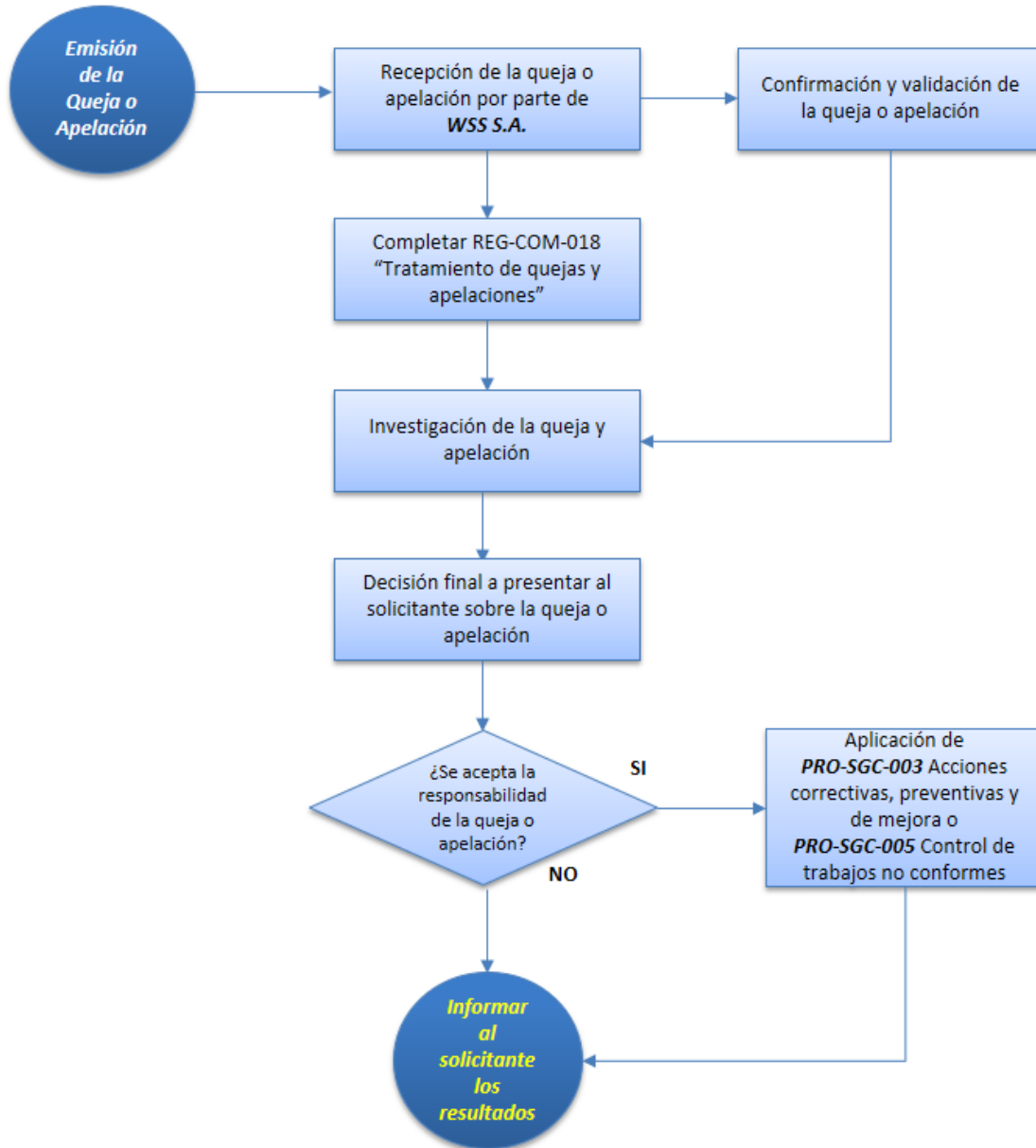
- 5.1. **Jefe Mejoramiento Continuo:** es responsable de coordinar que el presente documento se encuentre disponible para todas las partes interesadas que lo soliciten.

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.

	FLUJOGRAMA	FLU-COM-001
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES WSS S.A.	Revisión: 01 Fecha: 31.01.2022 Página: 2 de 3

7. DESCRIPCIÓN




	FLUJOGRAMA	FLU-COM-001
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES WSS S.A.	Revisión: 01 Fecha: 31.01.2022 Página: 3 de 3

Tabla de Control de Cambios

N° Versión	N° Cláusula/ Sub cláusula	Fecha emisión	Descripción del cambio	Elabora	Revisa	Aprueba
01	3.4	27.01.2022	Nueva sub clausula	JAS	JAS	REA
01	--	27.01.2022	En flujograma se actualizan los nombres de los procedimiento PRO-SGC-003 y PRO-SGC-005.	JAS	JAS	REA