	FLUJOGRAMA	FLU-COM-001
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES WSS S.A.	Revisión: 00 Fecha: 24.06.2019 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".

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

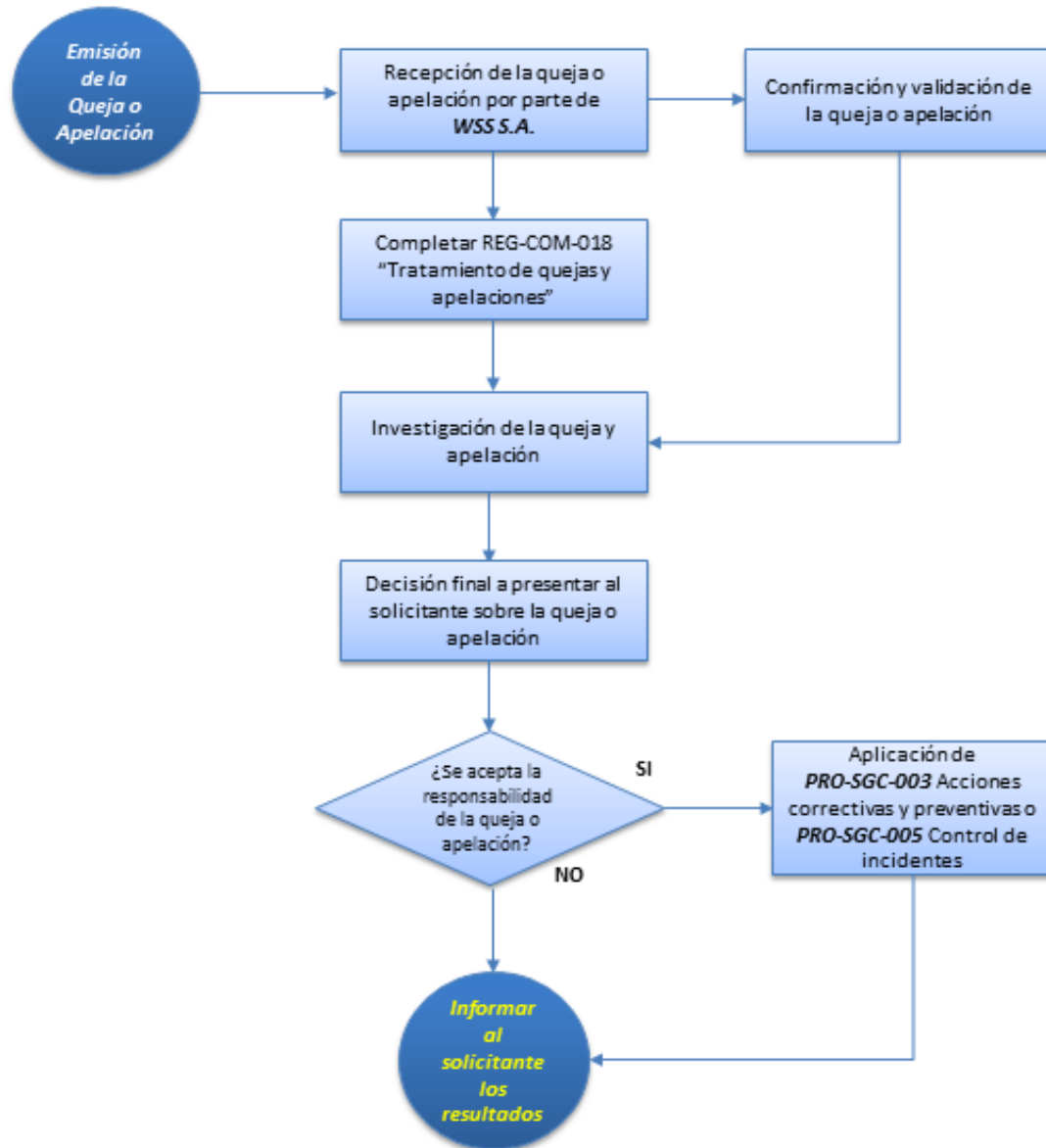
6.2. **REG:** Registro

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: 00 Fecha: 24.06.2019 Página: 2 de 3

7. DESCRIPCIÓN




 WSS Testing and Certification Sistema Integrado de Gestión	FLUJOGRAMA	FLU-COM-001
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES WSS S.A.	Revisión: 00 Fecha: 24.06.2019 Página: 3 de 3

Tabla de Control de Cambios

N° Versión	N° Cláusula/ Subcláusula	Fecha emisión	Descripción del cambio	Elabora	Revisa	Aprueba
00	No aplica	24.06.2019	Primera emisión del flujograma.	JAS	FBR	REA