

	<b>FLUJOGRAMA</b>	<b>FLU-COM-001</b>
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES WSS S.A.	Revisión: 02 Fecha: 23.01.2023 Página: 1 de 4

## 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.

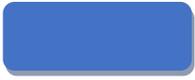
## 5. RESPONSABILIDADES

- 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.

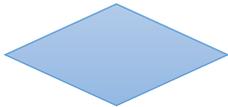
## 7. SIMBOLOGÍA



Símbolo de inicio y/o final



Símbolo de Proceso



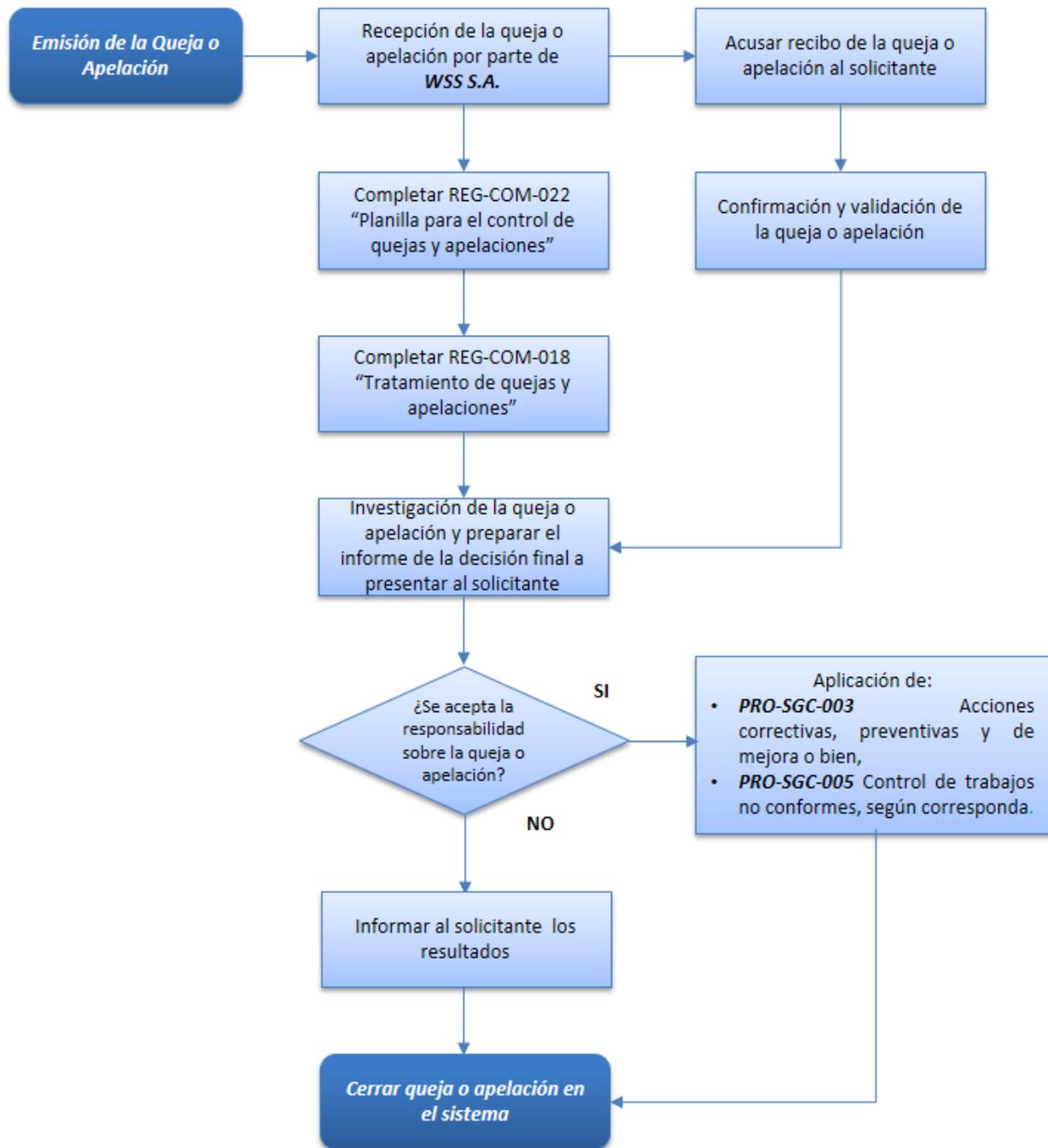
Símbolo de Decisión



Dirección del flujo

	<b>FLUJOGRAMA</b>	<b>FLU-COM-001</b>
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES WSS S.A.	Revisión: 02 Fecha: 23.01.2023 Página: 3 de 4

## 8. DESCRIPCIÓN



	<b>FLUJOGRAMA</b>	<b>FLU-COM-001</b>
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES WSS S.A.	Revisión: 02 Fecha: 23.01.2023 Página: 4 de 4

### Tabla de Control de Cambios

N° Versión	N° Cláusula/ Sub cláusula	Fecha emisión	Descripción del cambio	Elabora	Revisa	Aprueba
02	--	23.01.2023	En flujograma se agrega: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acusar recibo de la queja o apelación al solicitante.</li> <li>• Completar REG-COM-022 "Planilla para el control de quejas y apelaciones".</li> <li>• Cerrar queja o apelación en el sistema.</li> </ul>	JAS	JAS	REA