



# LS CERTIFICATION


PROCEDIMIENTO  
GESTION DE LAS QUEJAS  
Y LAS APELACIONES

LSC-PRO-003

Revisión 02

2015-06-15

Preparado por	Revisado por	Aprobado por
Cristóbal Gayoso	Robert Duarte	Robert Duarte
		Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO GESTION DE LAS QUEJAS Y LAS APELACIONES</b>	<b>Código</b>	<b>LSC-PRO-003</b>
		<b>Revisión</b>	<b>02</b>
		<b>Vigencia</b>	<b>2015-06-15</b>
		<b>Página</b>	<b>2 de 4</b>

## 1. OBJETO

El presente procedimiento establece la sistemática para la atención de las quejas presentadas por terceros, relacionadas con las actividades de LS CERTIFICATION y, las apelaciones de los clientes en referencia a la decisión sobre un proceso de certificación de productos y servicios.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a las quejas y apelaciones referidas a los servicios y resultados de los procesos de certificación de LS CERTIFICATION.

## 3. REFERENCIAS

Norma NP-ISO/IEC 17065. Req. 7.13 Quejas y apelaciones.

## 4. DEFINICIONES

### 4.1 Cliente

Persona natural o jurídica receptora del servicio de certificación de LS CERTIFICATION.

### 4.2 Queja

Solicitud presentada por un cliente u otra parte interesada no satisfecha con el desempeño de las operaciones, actividades de carácter técnico o los procedimientos de LS CERTIFICATION.


### 4.3 Apelación

Solicitud presentada por un cliente de reconsiderar la decisión tomada en relación al producto presentado por él para su certificación.

## 5. REQUISITOS DE IMPARCIALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD


El proceso de gestión de las quejas y apelaciones, deberá:

- a) Ser imparcial, la decisión final no se adopta por la persona involucrada en el motivo de la queja o apelación.
- b) Considerar la opinión de los que presentan la queja o apelación.
- c) Ser fácilmente accesible para todas las personas que desearan presentar una queja o apelación.
- d) Garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos presentados y generados durante el proceso.

 <b>LABSOL</b> <small>SOLUCIONES DE CALIDAD</small> <b>LS CERTIFICATION</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>GESTION DE LAS QUEJAS Y LAS</b> <b>APELACIONES</b>	<b>Código</b>	<b>LSC-PRO-003</b>
		<b>Revisión</b>	<b>02</b>
		<b>Vigencia</b>	<b>2015-06-15</b>
		<b>Página</b>	<b>3 de 4</b>

## 6. DESCRIPCION

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
<b>INICIO</b>			
6.1	<b>Presentación de la queja o apelación.</b>	Tercero/Cliente	Presenta su queja o apelación en la oficina de LS CERTIFICATION vía nota, fax o correo electrónico o registrándolo en el formulario <i>LSC-FOR-009</i> . <i>Recibo de quejas y apelaciones</i>
6.2	<b>Registro de la queja o apelación.</b>	Asistente de Certificación	Recibe el documento en el que se hace efectivo el reclamo, lo registra en el formulario <i>LSC-FOR-009</i> , y expide una constancia de recepción, utilizando el formulario <i>LSC-FOR-010</i> . <i>Recibo de queja o apelación.</i>
6.3	<b>Validación de la queja o apelación.</b>	Asistente de certificación de	<p>Toma conocimiento del reclamo y le asigna un número de identificación: <i>LSC-R XXX/año</i>, donde <i>XXX</i> es un número de tres cifras correlativo de tres cifras que se inicia cada año con 001.</p> <p>Verifica si la queja o apelación corresponde a las actividades de certificación que realiza LS CERTIFICATION.</p> <p>De resultar procedente la presentación, identifica y anota las causas de la queja o apelación en el formulario <i>LSC-FOR-009</i>, comunicando por escrito al tercero/cliente por medio del formulario <i>LSC-FOR-011</i>. <i>Comunicación sobre queja o apelación presentada</i>, la aceptación de la queja o apelación.</p> <p>Deriva el registro <i>LCS-FOR-009</i> y los otros documentos Anexos al Gerente General.</p>
6.4	<b>Análisis</b>	Gerente General	<p>Si la presentación se trata de una queja el Gerente General lo deriva al Gerente de Certificación y si se refiere a una apelación lo presenta al Comité de Imparcialidad.</p> <p>Esta determinación será definitiva dándose por concluida la atención del reclamo.</p>
		Gerente de Certificación de	El Gerente de Certificación reúne y verifica toda la información relacionada con la queja, realiza el análisis de la misma y lo deriva al Gerente General para que éste tome la decisión.
		Comité de Imparcialidad de	Los miembros de este Comité realizan los análisis que correspondan y emiten sus conceptos para intervenir en la resolución de apelación interpuesta.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTION DE LAS QUEJAS Y LAS APELACIONES</b>	<b>Código</b>	<b>LSC-PRO-003</b>
		<b>Revisión</b>	<b>02</b>
		<b>Vigencia</b>	<b>2015-06-15</b>
		<b>Página</b>	<b>4 de 4</b>

<b>6.5</b>	<b>Decisión.</b>	Gerente General	<p>Atendiendo a la procedencia de los análisis y conceptos del Gerente de Certificación y del Comité de Imparcialidad, según se trate de una queja o de una apelación, el Gerente General adopta la decisión, la cual es notificada formalmente al reclamante.</p> <p>De no ser procedente el reclamo, el Gerente General, lo comunica al tercero/cliente utilizando el formulario LSC-FOR-011 indicándole los motivos de dicha decisión y da por finalizado el proceso.</p>
<b>6.6</b>	<b>Seguimiento y registro de las Acciones.</b>	Gerente de Certificación/ Responsable de la Calidad, según el caso	<p>Realiza un estudio de los antecedentes y la documentación presentada y determina la causa que motivó la queja o apelación.</p> <p>Define la acción, lo registra en el formulario LSC-FOR-009 y continúa de acuerdo al procedimiento <i>LSC-PRO-007. Tratamiento de las acciones correctivas y preventivas.</i></p> <p>Efectúa una verificación de todo lo actuado, efectúa el seguimiento de la implementación de las acciones y evalúa su eficacia.</p>
<b>6.7</b>	<b>Archivo.</b>	Gerente de Certificación/ Responsable de la Calidad, según el caso	<p>Si las medidas son eficaces, completa el formulario LSC-FOR-011 y comunica a quien realizó la queja o apelación sobre la finalización de la acción correctiva y su resultado.</p> <p>Archiva todos los registros y antecedentes, que se presenta como elemento de entrada para la Revisión por la Dirección.</p>
<b>FIN</b>			

## 7. FORMULARIOS RELACIONADOS

- LSC-FOR-009. Registro de quejas y apelaciones.
- LSC-FOR-010. Recibo de queja o apelación.
- LSC-FOR-011. Comunicación sobre queja o apelación presentada.

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de aprobación	Comentarios
02	2015-06-13	<p>Cambios generados luego de la evaluación inicial del ONA, realizada del 11 al 13 de mayo de 2015.</p> <p>La manera de indicar los cambios se describen en <i>LSC-PRO-004. Rev. 02</i></p>

**FIN DEL DOCUMENTO**