

LABSOL


LS CERTIFICATION

PROCEDIMIENTO GESTION DE LAS QUEJAS Y LAS APELACIONES

LSC-PRO-003

Revisión 05
2023-06-08

Preparado por	Revisado por	Aprobado por
Tobias Romero	German Monges	German Monges
Responsable de Calidad	Gerente de Certificación	Gerente de Certificación

	PROCEDIMIENTO GESTION DE LAS QUEJAS Y LAS APELACIONES	Código	LSC-PRO-003
		Revisión	04
		Vigencia	2023-06-08
		Página	2 de 4

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

Expresión de insatisfacción distinta de una operación, presentado a LS CERTIFICATION por parte de cualquier persona u organización relacionada con sus actividades y resultados de certificación, para lo que se espera una respuesta.


4.3 Apelación

Solicitud presentada por un cliente de reconsiderar una 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, para ello la decisión final no se adoptará por ningún personal o colaborador de LS CERTIFICATION involucrado 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 deseen presentar una queja o apelación;
- d) Garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos presentados y generados durante el proceso.

 LS CERTIFICATION	PROCEDIMIENTO GESTION DE LAS QUEJAS Y LAS APELACIONES	Código	LSC-PRO-003
		Revisión	04
		Vigencia	2023-06-08
		Página	3 de 4

6. DESCRIPCION

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
INICIO			
6.1	Presentación de la queja o apelación.	Tercero/Cliente	Presenta su queja o apelación en la oficina de LS CERTIFICATION vía <i>nota en físico</i> o <i>correo electrónico</i> o registrándolo en el formulario <i>LSC-FOR-009</i> . <i>Recibo de quejas y apelaciones</i>
6.2	Registro de la queja o apelación.	Asistente de Certificación	Recibe el documento en el que se hace efectivo el reclamo, lo registra en el formulario LSC-FOR-009, y expide una constancia de recepción, utilizando el formulario <i>LSC-FOR-010</i> . <i>Recibo de queja o apelación</i> .
6.3	Validación de la queja o apelación.	Asistente de certificación Gerente General	<p>Toma conocimiento del reclamo y le asigna un número de identificación: LSC-R XXX/año, donde XXX 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 LSC-FOR-009, comunicando por escrito al tercero/cliente por medio del formulario <i>LSC-FOR-011</i>, <i>nota en físico</i> o <i>correo electrónico</i>. <i>Comunicación sobre queja o apelación presentada</i>, la aceptación de la queja o apelación.</p> <p>Deriva el registro LCS-FOR-009 y los otros documentos Anexos al Gerente General.</p> <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>
6.4	Análisis	Gerente de Certificación Comité de Imparcialidad	<p>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.</p> <p>Los miembros de este Comité realizan los análisis que correspondan y emiten sus conceptos para intervenir en la resolución de apelación interpuesta.</p>

	PROCEDIMIENTO GESTION DE LAS QUEJAS Y LAS APELACIONES	Código	LSC-PRO-003
		Revisión	04
		Vigencia	2023-06-08
		Página	4 de 4

6.5	Decisión.	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 <i>por nota en físico o correo electrónico</i> indicándole los motivos de dicha decisión y da por finalizado el proceso.</p>
6.6	Seguimiento y registro de las acciones.	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>
6.7	Archivo.	Gerente de Certificación/ Responsable de la Calidad, según el caso	<p>Si las medidas son eficaces, completa el formulario LSC-FOR-011 y comunica <i>por nota en físico o correo electrónico</i> 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>
FIN			

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

05	2023-05-05	Los cambios se indican en este documento según se especifica en el procedimiento <i>LSC-PRO-004. Control de documentación y de los registros</i>
----	------------	--

FIN DEL DOCUMENTO