

# LABSOL


## LS CERTIFICATION

### PROCEDIMIENTO GESTION DE LAS QUEJAS Y LAS APELACIONES

LSC-PRO-003

Revisión 04  
2021-06-21

Preparado por	Revisado por	Aprobado por
Johanna Colman	Cristobal Gayoso	Cristobal Gayoso
Responsable de Calidad	Gerente de Certificación	Gerente de Certificación

	<b>PROCEDIMIENTO GESTION DE LAS QUEJAS Y LAS APELACIONES</b>	<b>Código</b>	LSC-PRO-003
		<b>Revisión</b>	04
		<b>Vigencia</b>	2021-06-21
		<b>Página</b>	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.



	<b>PROCEDIMIENTO GESTION DE LAS QUEJAS Y LAS APELACIONES</b>	<b>Código</b>	LSC-PRO-003
		<b>Revisión</b>	04
		<b>Vigencia</b>	2021-06-21
		<b>Página</b>	4 de 4

<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 <i>por nota en físico o correo electrónico</i> 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 <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>
<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

04	2021-06-21	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modificó el punto 4.2</li> <li>• Se modificó puntos dentro del subapartado 6, que las comunicaciones al OCP se podrán realizar mediante notas en físico o correo electrónico.</li> </ul>
----	------------	--

**FIN DEL DOCUMENTO**