
 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	Proyecto IPEG Inspección especial de cilindros Atención de quejas y apelaciones	 ESCUELA DE INGENIERÍA QUÍMICA
Código: PG009	Versión: 03	Fecha: 2018-07-09
Página 1 de 3		

1. Propósito

Establecer los lineamientos para la atención de quejas y apelaciones por los servicios brindados por el proyecto IPEG.

2. Definiciones

Apelación: solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión tomó en relación con dicho ítem (DE001).

Queja: expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta (DE001).

3. Responsabilidades

Es responsabilidad del Director de la Escuela de Ingeniería Química asegurar que se atienden las quejas y apelaciones de forma apropiada. Es responsabilidad del Coordinador del proyecto IPEG velar por el cumplimiento de los lineamientos estipulados en este documento. En la sección de descripción de las actividades se detallan otras responsabilidades del personal.

4. Descripción de las actividades


En la página web de la Escuela de Ingeniería Química, el IPEG mantiene una descripción del proceso de quejas y apelaciones que se describe a continuación.

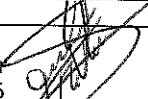
4.1. Recepción de quejas y apelaciones

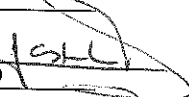
En el cuadro 1 se indican los mecanismos que una persona u organización debe utilizar para presentar una queja o apelación ante el proyecto IPEG.

Cuadro 1. Mecanismos para presentar quejas y apelaciones

Petición	Quién puede presentar la solicitud	Mecanismo
Queja	Cualquier persona u organización relacionada con el proyecto IPEG	Solicitud verbal o escrita (carta, fax, formulario en la página de EIQ o correo electrónico), dirigida a un colaborador del proyecto IPEG.
Apelación	Proveedor del ítem de inspección	Solicitud escrita o formulario en la página de EIQ y aporte de la evidencia correspondiente, dirigida al Coordinador del proyecto IPEG.

Elaborado por:
Ingeniera de Calidad 
Fecha: 2016-06-03

Revisado por:
Ingeniero Inspector 
Fecha: 2018-07-06

Aprobado por:
Director EIQ 
Fecha: 2018-07-09



Es responsabilidad de la Ingeniera de Calidad documentar la queja o apelación en el registro *Quejas y apelaciones, R01-PG009*. Además, debe confirmar que las quejas están relacionadas con las actividades de inspección que lleva a cabo el IPEG antes de iniciar su tratamiento.

4.2. Proceso de investigación y acciones a tomar

El Coordinador del proyecto IPEG es el responsable de formar un grupo de trabajo, el cual debe reunir y verificar la información necesaria para validar la queja o apelación.

Derivado de la investigación, se pueden obtener dos resultados:

- a. La queja o apelación procede. En el *R01-PG009* deben quedar documentados los resultados de la investigación realizada. Además, se definen las acciones apropiadas para dar respuesta a la queja o apelación siguiendo los lineamientos del procedimiento *Acciones para la mejora continua, PG004*.
- b. La queja o apelación no procede. En el *R01-PG009* debe quedar documentados los resultados de la investigación realizada.

Es importante indicar que las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones presentadas al IPEG no dan lugar a ninguna acción discriminatoria, y que el IPEG es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

4.3. Comunicación con quien presenta la queja o apelación

Siempre que sea posible, la Ingeniera de Calidad es responsable de acusar recibo de la queja o apelación, así como de facilitar los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la misma a quien presente la petición.

La decisión que se comunica a quien presenta la queja o apelación es revisada y aprobada por dos colaboradores del proyecto que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación. Preferiblemente, el Coordinador del proyecto y el Coordinador Técnico.

Una vez que el proceso de implementación de las acciones ha finalizado, y siempre que sea posible, la Ingeniera de Calidad notifica la finalización del proceso a quien presentó la queja o apelación.

La información proporcionada por quien presenta la queja o apelación, así como la derivada del proceso de investigación, es de carácter confidencial, por lo que sólo será proporcionada a quién presenta la queja o a quién éste autorice.



4.4. Seguimiento de las quejas y apelaciones

La Ingeniera de Calidad es la responsable de realizar el seguimiento de las quejas o apelaciones presentadas al proyecto IPEG.

Por otro lado, la alta dirección realiza una revisión del estado de las quejas y apelaciones en las reuniones de revisión por la Dirección, según los lineamientos del procedimiento *Auditorías internas y revisiones por la Dirección, PG005*.

5. Referencias

PG004. Acciones para la mejora continua.

PG005. Auditorías internas y revisiones por la Dirección.

R01-PG009. Quejas y apelaciones.

DE001. INTE/ISO/IEC 17020:2012 Evaluación de la conformidad — Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.

6. Cambios de este documento con respecto a su versión anterior

Sección y página del cambio	Descripción del cambio
Sec.4.1-pág.1	Se agrega la opción de presentar las quejas a través del formulario disponible en la página de la Escuela de Ingeniería Química.

7. Anexos

No aplica.

