



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO APELACIONES Y QUEJAS

Código	123-OCSG-INT-14
Versión	6
Fecha	2018-11-06
Página	1 de 7

ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
3.	DEFINICIONES / ABREVIATURAS.....	2
4.	CONTENIDO	2
	APELACIONES.....	2
	QUEJAS.....	4
	TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS	4
5.	RESPONSABILIDADES.....	6
6.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	7
7.	ANEXOS.....	7



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO APELACIONES Y QUEJAS

Código	123-OCSG-INT-14
Versión	6
Fecha	2018-11-06
Página	2 de 7

ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

1 OBJETIVO

Establecer la metodología para dar solución a las apelaciones y quejas de los clientes del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira que se encuentran dentro del campo de actividad.

2 ALCANCE

Aplica para todas las actividades desarrolladas por el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira y que tienen relación directa con los clientes.

3 DEFINICIONES / ABREVIATURAS

- **Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al Organismo Certificador (de evaluación de la conformidad), de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización al Organismo Certificador, relacionada con las actividades de dicho organismo.

4 CONTENIDO

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira establece el presente documento con las actividades para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas al trámite de las apelaciones y quejas, estableciendo las acciones correctivas y preventivas requeridas.

Con el fin que el público conozca el procedimiento para la recepción y trámite de apelaciones y quejas, se encuentra publicado en la página web del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira qlct.utp.edu.co el formulario en línea y el presente instructivo.

4.1 APELACIONES

Cuando un cliente se encuentra insatisfecho con las decisiones tomadas por el Equipo Auditor y/o el Comité de Certificación del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, puede presentar una apelación manifestando su inconformidad, la cual se debe interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada, si transcurrido este plazo, el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones.

ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

4.2 TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES

El cliente presenta la apelación por escrito diligenciando formato apelaciones y /o quejas 123-OCSG-F36 o a través de la página web del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira qlct.utp.edu.co dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la decisión. La apelación podrá ser dirigida al Rector de la Universidad Tecnológica de Pereira o a la Dirección del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, quienes indican fecha de recibido.

Se registra en el formato apelaciones y quejas recepcionadas 123-OCSG-F37 para tener un control de estas e informa y remite al Comité Técnico del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira; el comité técnico se conformará con los representantes expertos en el IAF correspondiente al IAF de la empresa apelante y de los esquemas que corresponda.

Cita al Comité Técnico para dar inicio a la investigación respectiva que da tratamiento a la apelación, ésta nunca será responsabilidad del Comité de Certificación o de los auditores que participaron en el proceso de la organización apelante, por cuestiones de imparcialidad; el Comité decidirá si la apelación es procedente en razón de las causas que expone el apelante.

De considerante procedente el Comité Técnico analiza el concepto de la apelación y se remite a los informes y registros pertinentes que tienen relación con el caso, realiza las consultas al cliente, al Comité Certificador, o al Comité para la Preservación de la Imparcialidad que sean requeridos para la investigación.

Revisan casos de apelaciones similares, los resultados y las acciones tomadas para resolverlas.

El Comité Técnico recolecta toda esta información y toma la decisión del caso dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la apelación y por lo tanto define las correcciones y acciones correctivas a implementar utilizando para ello el formato análisis y soluciones de apelaciones y quejas 123-OCSG-F3.

El Comité Técnico se encarga de enviar al apelante los avances del estudio de la apelación, elabora oficio con la respuesta al apelante en donde le notifican que ha finalizado el proceso para el tratamiento de la apelación, los resultados y las decisiones tomadas, y se conserva el registro del informe en el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira; la decisión deberá tomarse dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la apelación.

Si el apelante no está de acuerdo con la decisión y las acciones notificadas frente a la apelación, cuenta con la opción de la segunda instancia, para lo cual debe manifestar su desacuerdo a través de comunicación dentro de los cinco (5) días hábiles a la decisión.

El Director del Organismo informa y remite el recurso de segunda instancia donde se genera un nuevo comité técnico con las mismas competencias para que realice de nuevo el análisis de la apelación, para lo cual podrá tomarse 10 días hábiles para tomar la decisión.



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO APELACIONES Y QUEJAS

Código	123-OCSG-INT-14
Versión	6
Fecha	2018-11-06
Página	4 de 7

ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

El comité técnico revisa la información relacionada con el tratamiento a la apelación dado en primera instancia y resuelve si respalda la decisión y el tratamiento otorgado en primera instancia, o en caso contrario determina las acciones a implementar como tratamiento, utilizando para ello el formato análisis y soluciones de apelaciones y quejas 123-OCSG-F38.

Elabora oficio con la respuesta al apelante en donde le notifican que ha finalizado el proceso para el tratamiento de la apelación, los resultados y las decisiones tomadas, y se conserva el registro del informe en el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira.

En el caso que se utilice la segunda instancia será necesario consultar al Comité para la Preservación de la Imparcialidad del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira; para que garantice la imparcialidad en el proceso de toma de decisiones.

La presentación, investigación y decisión relativa a las apelaciones no da lugar a acciones discriminatorias contra el apelante, y para seguridad de que se da respuesta oportuna a las mismas el Comité para la Preservación de la Imparcialidad revisa las apelaciones recibidas y las fechas de finalización del tratamiento de las apelaciones.

El Coordinador de Certificación se encarga de verificar la implementación de las acciones planteadas en los tiempos establecidos y registra en el formato análisis y soluciones de apelaciones y quejas 123-OCSG-F38 El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira debe notificar formalmente al apelante cuando ha finalizado el proceso

4.3 QUEJAS

Cuando un cliente se encuentra insatisfecho con el servicio prestado por el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, puede presentar una queja a través del link en la página Web qlct.utp.edu.co manifestando su inconformidad.

4.4 TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS

El cliente presenta la queja por escrito a través del Formato Apelaciones y /o Quejas 123-OCSG-F36 o a través del formulario en la página web del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, o directamente en la oficina del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, donde se le facilitará el formato impreso, se indica fecha de recibido.

Se tiene establecido que el tiempo de respuesta de las quejas es de 15 días calendario a partir de la recepción de esta.



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO APELACIONES Y QUEJAS

Código	123-OCSG-INT-14
Versión	6
Fecha	2018-11-06
Página	5 de 7

ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

Quien recibe la queja informa y remite la misma inmediatamente al Director de el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, se registra en el formato apelaciones y quejas recepcionadas 123-OCSG-F37.

El Director del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira verifica si la queja tiene relación con las actividades de certificación de las cuales es responsable el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, o si es referente a un cliente certificado:

En los casos en que la queja se relaciona con las actividades de certificación del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, el Director se comunica con el cliente para validar que la queja proviene de la misma.

El Director del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira determina el responsable de iniciar la investigación respectiva para dar tratamiento a la queja, ésta nunca será responsabilidad del personal involucrado con el objeto de la queja, en los casos en que el Director esté involucrado, la Alta Dirección deberá designar a otra persona o asumirá esta responsabilidad.

La persona designada para iniciar la investigación, analiza el concepto de la queja y se remite a los informes y registros pertinentes que tienen relación con el caso, realiza las consultas al cliente, al Comité Certificador, o al Comité para la Preservación de la Imparcialidad que sean requeridos para la investigación y validación de la queja.

El responsable presenta y avala con el Director del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira toda la información recolectada, plantea la posible decisión del caso y define las correcciones y acciones correctivas a implementar utilizando para ello el formato análisis y soluciones de apelaciones y quejas 123-OCSG-F38. En los casos en que el Director del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira sea objeto de la queja, se presenta al Representante de la Alta Dirección, quien avala el análisis y las soluciones.

El responsable se encarga de enviar al reclamante los avances del estudio de la queja.

Quienes estudian y toman las decisiones con respecto a las quejas, elaboran oficio con la respuesta al reclamante en donde le notifican que ha finalizado el proceso para el tratamiento de la queja, los resultados y las decisiones tomadas, y se conserva el registro del informe en el Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira.

El responsable se encarga de verificar la implementación de las acciones planteadas en los tiempos establecidos y registra en el formato análisis y soluciones de apelaciones y quejas 123-OCSG-F38.

Las quejas son tratadas con confidencialidad, y se determina junto con el cliente y el reclamante si realizan público el tema de la queja y su resolución.

ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

Cuando la queja es referente a un cliente certificado, se remite al cliente certificado en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

Solicita investigación al interior de la organización certificada de la queja y el planteamiento de correcciones y acciones correctivas que deben enviarse al Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, en un plazo máximo de 10 días hábiles, para así dar respuesta al reclamante.

Estas quejas son insumo para las auditorías de seguimiento del cliente, sin embargo si se considera que está en riesgo la eficacia del Sistema de Gestión, realiza una investigación por parte del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira, la cual puede incluir una auditoría especial con corto tiempo de notificación, según el instructivo de Auditorías Especiales 123-OCSG-INT-12, esto lo define el Director del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Para asegurar que la respuesta es oportuna, el Comité para la Preservación de la Imparcialidad revisa las quejas recibidas y las fechas de finalización del tratamiento de las mismas.

5 RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD
Comité Técnico	<p>Dar respuesta oportuna a las apelaciones presentadas al Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira (primera instancia).</p> <p>Velar por el procedimiento adecuado para el tratamiento de apelaciones.</p> <p>Mantener la confidencialidad de las apelaciones según acuerdos con los apelantes.</p> <p>Custodiar la documentación que está bajo su cargo.</p> <p>Mantener los registros contenidos en el procedimiento.</p>
Director de QLCT	<p>Dar respuesta oportuna a las quejas presentadas al Organismo Certificador de Sistemas de Gestión de la Universidad Tecnológica de Pereira.</p> <p>Avalar respuestas a quejas siempre y cuando no esté impedido por ser objeto de la misma.</p> <p>Velar por el procedimiento adecuado para el tratamiento de apelaciones y quejas.</p> <p>Mantener la confidencialidad de las quejas según acuerdos con los reclamantes.</p> <p>Custodiar la documentación que está bajo su cargo.</p> <p>Mantener los registros contenidos en el procedimiento.</p>



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES,
INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN

INSTRUCTIVO APELACIONES Y QUEJAS

Código	123-OCSG-INT-14
Versión	6
Fecha	2018-11-06
Página	7 de 7

ORGANISMO CERTIFICADOR SISTEMAS DE GESTIÓN – QLCT

Comité para la Preservación de la Imparcialidad	Dar respuesta oportuna al recurso impuesto por el apelante frente al tratamiento de apelaciones definido por el Comité Técnico (segunda instancia). Revisar el tratamiento dado a las apelaciones y quejas que afecten la imparcialidad de las actividades de certificación y velar por que las respuestas se den en los tiempos establecidos. Custodiar la documentación que está bajo su cargo.
---	---

6 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO-IEC 17000. Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y Principios Generales.
- NTC-ISO-IEC 17021. Evaluación de la Conformidad. Requisitos para los Organismos que realizan Auditorías y Certificación de Sistemas de Gestión.
- NTC-ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

7 ANEXOS

- **ANEXO 1.** 123-OCSG-F36. Apelaciones y /o Quejas.
- **ANEXO 2.** 123-OCSG-F37 Apelaciones y Quejas recepcionadas.
- **ANEXO 3.** 123-OCSG-F38 Análisis y Soluciones de Apelaciones y Quejas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Personal UTP	Director QLCT	Alta Dirección QLCT