

1. OBJETIVO

Identificar, dar solución y describir el tratamiento de las apelaciones y quejas con total imparcialidad y confidencialidad presentados por los usuarios de los servicios de la organización, conforme a la normatividad establecida para la empresa **LIFT & MOVE GROUP**.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos de prestación de servicios de la empresa.

3. RESPONSABLE

El Director HSEQ es responsable directo de cumplir y hacer cumplir este procedimiento en su elaboración, implementación, mantenimiento y ejecución.

4. DOCUMENTO DE REFERENCIA.

Para nuestro proceso de certificación de personas se tiene como referencia el documento:

- NTC-ISO/IEC 17024 (Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas).

5. DEFINICIONES

5.1 Reclamante: Persona natural o jurídica que presenta la reclamación por una presunta falla en el servicio de certificación de competencias. Cabe anotar que cualquier persona tiene derecho a reclamar por otra, siempre y cuando demuestre un interés legítimo.

5.2 Solicitante: Persona que solicita los servicios de certificación de competencias.

5.3 Candidato: Persona que aprobó los pre-requisitos previos antes de iniciar la certificación de competencias.

5.4 Apelación: Solicitud presentada por un solicitante, candidato o persona certificada, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado.

5.5 Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción, distinta a la apelación hecha por una persona natural o jurídica, o su representante, con respecto a la conducta o actuación de todo el organismo o de un funcionario de **LIFT & MOVE GROUP**.

5.6 Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en los procesos o trámites establecidos por la empresa, o en las características de los servicios ofrecidos.

5.7 Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o Institución, para el mejoramiento de los servicios de **LIFT & MOVE GROUP**.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 PRESENTACION DE LA QUEJA

La queja es presentada por parte del solicitante, candidato, usuario, persona natural o jurídica, la cual debe tener relación con las actividades del OEC (Organismo Evaluador de la Conformidad). Esta puede ser presentada vía escrita, correo electrónico, por llamada telefónica, por medio de la página web.

6.1.1 RADICACION DE LA QUEJA

El Auxiliar Administrativo debe recibir la queja diligenciada en el formato OCP-GCA-FR-019 quejas y apelaciones.

6.1.2 ANALISIS DE LA QUEJA

- De acuerdo a la definición establecida en la NTC-ISO/ICE 17024 sobre queja, el Director HSEQ determina si la queja está relacionada o no con las actividades del Organismo Certificador de Personas (OEC).
- Si la queja es válida, se deben realizar los análisis pertinentes e implementar las acciones correctivas a que haya lugar, tomando como referencia el Procedimiento de Acciones correctivas y Preventivas OCP-GCA-PR-012, se debe realizar el respectivo informe y dejar constancia del cierre del mismo.
- Si no es una queja valida, se debe notificar la parte interesada, ya sea de manera escrita, vía correo electrónico, que el proceso se da por terminado, explicando de manera imparcial y objetiva, el motivo por el cual se determinó no procedente.
- Todas las quejas recibidas por parte de la organización deben ser tomadas como evidencia y material de seguimiento en las revisiones que efectúe la Alta Dirección, según su procedimiento.

6.2 PRESENTACION DE LA APELACION

Toda persona respecto de la cual L&M haya tomado la decisión de negar, retirar suspender o reducir el alcance de certificación, o la decisión de considerar o aplazar el otorgamiento, podrá presentar apelación contra esa decisión, mediante la aplicación de este procedimiento, dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibo de la comunicación de decisión emitida por L&M. La apelación suspende el efecto de la decisión hasta que se emita el concepto respectivo por L&M, el cual cuenta con 15 días hábiles después de la radicación formal de la apelación.

La apelación es presentada por parte del solicitante, candidato, usuario, persona natural o jurídica, el cual no está de acuerdo con el juicio, evaluación o calificación obtenida o emitida por el OEC (Organismo Evaluador de la Conformidad). Esta puede ser presentada vía escrita, correo electrónico, por llamada telefónica, por medio de la página web, se registra en el OCP-GCA-FR-019.

6.2.1 RADICACION DE LA APELACION

El auxiliar administrativo debe recibir la apelación diligenciada en el formato OCP-GCA-FR-019 quejas y apelaciones.

6.2.2 ANALISIS DE LA APELACION

- De acuerdo a la definición establecida en la NTC-ISO/ICE 17024 sobre apelación, el Director HSEQ determina si la apelación está relacionada o no con las actividades del Organismo Certificador de Personas (OEC).
- En caso de que se determine que no es una apelación, se definirá como queja.
- Si la apelación es válida, se deben realizar los análisis pertinentes e implementar las acciones correctivas/preventivas a que haya lugar, tomando como referencia el Procedimiento de Acciones correctivas y Preventivas OCP-GCA-PR-012, se debe realizar el respectivo informe y dejar constancia del cierre del mismo.
- Todas las apelaciones recibidas por parte de la organización deben ser tomadas como evidencia y material de seguimiento en las revisiones que efectúe la Alta Dirección, según su procedimiento.

7. CONFIDENCIALIDAD.

Tomando como referencia la norma NTC-ISO/IEC 17024, LIFT & MOVE TRAINERS AND CERTIFIERS (LIFT & MOVE GROUP) asegura que la información recibida por parte del solicitante, candidato o personas certificada, no sea divulgada y debe ser tratada bajo estricta confidencialidad.

Toda la información generada durante el proceso de certificación, debe a través de acuerdos legalmente ejecutables, ser

Elaborado Por:
Arnol Puello Torres

Revisado Por:
Armando Díaz Castillo

Aprobado Por:
Reynaldo Díaz Castillo



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

Código: OCP-GCA-PR-009

Versión: 002 Fecha: 27 Febrero de 2019

Página 3 de 5

mantenida de manera confidencial.

En caso de que por ley, el organismo de certificación deba divulgar cualquier información confidencial, se debe en primera instancia informar a la persona afectada la información que se va a proporcionar.

El Organismo Certificador de personas, debe asegurarse que su confidencialidad no se vea afectada por las actividades de los organismos con los cuales tiene relaciones.

8. ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO

Como política interna sobre el proceso de quejas y apelaciones, **LIFT & MOVE GROUP** analiza y realiza un minucioso proceso de seguimiento que da como resultado la consecución de soluciones eficientes y eficaces, que le permita eliminar la causa raíz y la prevención de la ocurrencia nuevamente.

LIFT & MOVE GROUP tiene en cuenta en el proceso de apelación, los siguientes aspectos:

- La presentación, investigación y decisión sobre las apelaciones presentadas, no debe dar lugar para acciones discriminatorias contra la persona que apela.
- Las políticas internas y demás procedimientos deben asegurar que todas las apelaciones sean tratadas de manera constructiva, imparcial y oportuna.
- La organización debe asegurar que el personal que toma decisiones e interviene en el proceso de tratamiento de las apelaciones es distinto al que intervino en la decisión objeto de la apelación.
- **LIFT & MOVE GROUP** como organismo de certificación debe acusar recibo de la apelación y debe poner a disposición de la persona que apela los avances e informes de los resultados.
- **LIFT & MOVE GROUP** como organismo de certificación debe notificar formalmente a la persona que apela la finalización del proceso de tratamiento de apelaciones.

Las políticas establecidas por el OEC están unificadas en el OCP-GES-OD-005 POLITICAS

- Después de entregado los resultados de la evaluación del candidato, el apelante tiene 15 días hábiles para dar el inicio de la apelación y ésta debe estar soportada, justificada y debidamente radicada. (OCP-GCA-FR-019)
- Los tiempos de respuesta de las quejas y apelaciones para su validación, revisión, investigación, generación de plan de acción y efectividad del plan de acción es de 15 días hábiles. El tiempo de implementación del plan de acción será decisión de la organización y esta debe asegurar que se le dé un cierre y un tratamiento acorde con las políticas definidas. Una vez finalizado todo el proceso, **LIFT & MOVE GROUP** ha definido un tiempo de 15 días hábiles para informar al cliente, usuario, candidato u organización, la decisión de finalizado el proceso.
- Los tiempos de respuesta de las apelaciones para su validación, revisión, investigación, generación de plan de acción y efectividad del plan de acción es de 25 días hábiles. El tiempo de implementación del plan de acción será decisión de la organización y esta debe asegurar que se le dé un cierre y un tratamiento acorde con las políticas definidas. Una vez finalizado todo el proceso, **LIFT & MOVE GROUP** ha definido un tiempo de 20 días hábiles para informar al cliente, usuario, candidato u organización, la decisión de finalizado el proceso.
- De llegase a presentar alguna apelación por parte de una persona u organización interesada, **LIFT & MOVE**

Elaborado Por:
Arnol Puello Torres

Revisado Por:
Armando Díaz Castillo

Aprobado Por:
Reynaldo Díaz Castillo

GROUP podrá hacer uso y contratar los servicios legales de un abogado que actúe en defensa de la organización, siempre y cuando que la complejidad del proceso lo amerite.

9. FLUJO DEL PROCESO DE APELACIONES/QUEJAS

ETAPA		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Inicio			
2	Recepción de quejas y apelaciones.	Recepcionar las AQ que se presentan por parte de los clientes y/o usuarios. Se pueden presentar mediante llamadas que realiza el cliente y/o usuario a la organización, por medio de cartas, llamadas, e-mails, Pagina Web. Las mismas serán dirigidas al funcionario encargado para ello; este debe diligenciar el formato de quejas y apelaciones.	Auxiliar administrativo	Formato de quejas y apelaciones. OCP-GCA-FR-019
3	Asignación de consecutivo para control y seguimiento	Se debe asignar un numero consecutivo a la queja/apelación y dejarlo registrado en el formato control de quejas/apelaciones	Auxiliar administrativo	Formato de control de quejas y apelaciones. OCP-GCA-FR-019
4	Elaboración de carta o acuso de recibo de la queja/apelación	Elaborar carta de acuso de recibido con consecutivo de la queja /apelación interpuesta por la persona u organización indicando que la queja/apelación está en proceso de validación e investigación firmada por el gerente.	Auxiliar administrativo	
5	Determinar si es una queja/apelación	Tomando como base la norma NTC-ISO/IEC 17024, determinar si es una queja o una apelación. Si es una apelación, ir a la etapa # 6. Si es una queja, ir a la etapa # 7	Director HSEQ	
6	Decisión de validez de la apelación	¿La apelación es valida?. Si la apelación es valida, ir a la etapa # 9. Si la apelación no es valida, ir a la etapa # 7	Director HSEQ	
7	Decisión de validez de la queja	¿La queja es valida?. Si la queja es valida, ir a la etapa # 8. Si la queja no es valida, ir a la etapa # 11	Director HSEQ	

8	Análisis de la queja	Identificar y Analizar la queja y darle respuesta a lo manifestado en las mismas. Implementar las acciones correctivas a que haya lugar	Director HSEQ	Formato de quejas y apelaciones. OCP-GCA-FR-019
9	Análisis de la apelación	Identificar y Analizar la apelación y darle respuesta a lo manifestado en las mismas. Implementar las acciones correctivas/preventivas teniendo en cuenta lo descrito en el procedimiento de Acciones Correctivas/ preventivas LMTC a que haya lugar.	Director HSEQ	Formato de Acciones Correctivas OCP-GCA-FR-020
10	Realización de informe	Realizar el respectivo informe y dejar constancia del cierre del mismo. Se debe notificar por medio de cartas, llamadas, e-mails, Pagina Web al apelante o a la persona que interpuso la queja.	Director HSEQ	
11	Notificación	Notificar por cualquier vía de comunicación (escrita, correo físico, corre electrónico, teléfono) a las partes interesadas, que el proceso se da por terminado, explicando el motivo.	Director HSEQ	
12	Archivación y seguimiento	Archivar los registros a que tuvo lugar la queja/apelación, realizar seguimiento a las acciones correctivas generadas en los análisis e investigaciones para garantizar la eficacia y cierre de las acciones tomadas por parte del Calidad.	Director HSEQ	Formato de control de quejas y apelaciones. OCP-GCA-FR-019
13	FIN			

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación	Descripción de cambios	Responsable del Cambio
1	2017-09-01	Elaboración inicial	Coordinador del sistema de gestión
2	2019-02-27	Se unifican disposiciones de las condiciones y plazos para gestionar las suspensiones o el retiro de los certificados o ambos	Coordinador del sistema de gestión

Elaborado Por:
Arnol Puello Torres

Revisado Por:
Armando Díaz Castillo

Aprobado Por:
Reynaldo Díaz Castillo