

Objeto y Alcance

Este procedimiento describe los pasos para la gestión oportuna de las solicitudes frente al cumplimiento a los requisitos acordados con los Clientes o las actividades desarrolladas (Queja) y/o sobre las decisiones tomadas como Organismo de Evaluación de la Conformidad Acreditado (Apelación), contempla la recepción validación, investigación, decisión y respuestas hacia el cliente o parte interesada.

Responsabilidades

- Director General: Debe asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la ejecución del presente procedimiento.
- Administrador de SIG: Vela por la aplicación del presente procedimiento en todos sus pasos.
- Coordinadora Administrativa: Administrar, procesar y custodiar la información necesaria para la aplicación de este procedimiento.

Definiciones

Queja: Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad (RTA Respuesta Alterna) relacionada con las actividades de dicho organismo

Ejemplo:

1. Tiempos de entrega de los certificados fuera de los especificados
2. El evaluador no explico las condiciones de la certificación
3. El evaluador tuvo preferencias durante la certificación

Apelación: Solicitud realizada al organismo de evaluación de la conformidad (RTA Respuesta Alterna) de reconsiderar la decisión que tomó en relación al proceso de Certificación de Personas

Ejemplo:

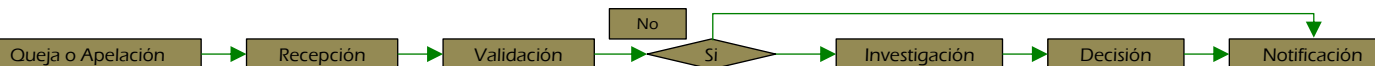
1. El OEC no otorgó la certificación, sin embargo el candidato tiene evidencia objetiva, demostrable y comparable para hacer una solicitud de reconsideración de la decisión por parte de OEC

Política de Quejas y Apelaciones

Para RTA Respuesta Alterna como Organismo de Certificación de Personas y Organismo de Inspección de Equipos en temas relacionados con izaje de cargas, el sentido de la Justicia y Transparencia en los resultados de las inspecciones, evaluaciones y certificaciones de personas que otorga y desarrolla es esencial para la confianza de nuestros clientes, aspirantes y candidatos, por ello, la Dirección General ha establecido

- Que cualquier candidato, aspirante, persona certificada, clientes o partes interesadas sin excepción que no esté de acuerdo las decisiones referentes al proceso de certificación o al proceso de inspección que ha tomado o sobre cualquier decisión que la compañía como Organismo de Certificación o Inspección, pueda presentar una apelación a los mismos, anexando siempre toda información objetiva, verificable y justificada que sustenten la solicitud de reconsideración de la decisión y no se dará lugar a acciones discriminatorias a las personas que interpongan dichas Apelaciones.
- Que cualquier candidato, aspirante, persona certificada, clientes o partes interesadas sin excepción que quiera manifestar su insatisfacción en cuanto al cumplimiento de los requisitos de los servicios ofrecidos por la compañía como Organismo de Certificación o Inspección en cuanto a las actividades desarrolladas, pueda presentar una queja sobre el servicio prestado y no se dará lugar a acciones discriminatorias a las personas que interpongan dichas Quejas.
- Definir los procedimientos y mecanismos para la recepción, resolución, tratamiento, manejo de la información, respuesta de todas las quejas y apelaciones presentadas ante la compañía
- Velar por la independencia e imparcialidad en la recepción y tratamiento de las apelaciones o quejas presentadas y facilitar el acceso para la recepción de las mismas

Procedimiento de Quejas y Apelaciones



Queja o Apelación	Validación	Investigación	Decisión	Notificación
<ol style="list-style-type: none"> 1. El candidato, persona certificada o cliente tendrá derecho a presentar las apelaciones o quejas, las cuales se deben realizar en el formato disponible en la pagina web www.respuestaalterna.com en medio físico a la Cra 22 # 150 – 55, Vía telefónica al Tel. (57) (1) 6276527 en Bogotá - Colombia o al correo electrónico servicioalcliente@respuestaalterna.com, • Los candidatos, personas certificadas, clientes o partes interesadas, podrán interponer Apelaciones en un plazo máximo de 5 días calendario después de notificada la decisión, y serán resueltas en un plazo máximo de 15 días hábiles (los patrocinadores no podrán interponer apelaciones). • Los candidatos, personas certificadas, clientes, patrocinadores o partes interesadas, podrán interponer Quejas en cualquier momento durante cualquier etapa del proceso de certificación o inspección y serán resueltas en un plazo máximo de 15 días hábiles. 2. En caso de apelación, adicionalmente al formato de apelaciones completamente diligenciado, se debe anexar la información objetiva, demostrable y justificada que sustente la solicitud de reconsiderar alguna decisión tomada por el OEC (de lo contrario la apelación no es validada ni aceptada) 3. No se aceptaran quejas o apelación por medios diferentes y fuera de los tiempos establecidos en este contrato 4. Para las Quejas y Apelaciones No se dará lugar a acciones de discriminación a personas que interpongan dichas Q o A. 	<p>Para la validación el, OEC debe verificar que queja o apelación esta relacionada con las actividades de inspección o certificación de personas de las cuales es responsable y que la queja o apelación cumple con los requisitos establecidos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formato de recepción de quejas o apelaciones (disponible en pagina web) completamente diligenciado 2. Que la queja o apelación se interpuesta directamente por la persona certificada o candidato para lo concerniente con el Organismo de Certificación de Personas o el cliente directo para lo concerniente con el Organismo de Inspección 3. Para las apelaciones, los anexos o soportes que respaldan la apelación <p>Si es aceptada</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se envía una notificación de la aceptación de la queja o apelación 2. Se indican los tiempos máximos para la respuesta a la misma 3. Se asigna un equipo investigador según los principios de independencia e imparcialidad <p>No es aceptada</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se envía una notificación de la no aceptación de la queja o apelación 2. Se especifican los motivos por los cuales la apelación no es aceptada 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los miembros del equipo investigador no debieron haber participado en alguna etapa del proceso del cual es objeto la queja o apelación 2. Los miembros de equipo investigador son los responsables de recopilar la información necesaria para dar una respuesta a la queja o apelación, tomando evidencia de las dos partes: el OEC y quien realiza la queja o apelación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El equipo investigador una vez finalizado el proceso, notifica las partes interesadas acerca del resultado de la queja o apelación 2. Se establecen las acciones y seguir según sea necesario y las fechas máximas de ejecución 3. Se define el responsable para el seguimiento de las acciones definidas en la queja o apelación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se envía una notificación a las partes interesadas sobre la finalización del tratamiento de la queja o apelación, especificando el resultado y decisión del equipo investigador, los motivos de la decisión y las acciones resultantes del tratamiento de la queja o apelación 2. Si alguna parte interesada desea conocer el estado y avance de la queja o apelación interpuesta ante el OEC, debe enviar una solicitud al correo servicioalcliente@respuestaalterna.com
<ol style="list-style-type: none"> 1. Una vez recibido la queja o apelación se envía un acuso de recibido el cual no implica la aceptación de la misma 				



**Documentos
y registros**

R-MV-04 Formato de Recepción y Tratamiento de Quejas
R-PR-70 Formato de Recepción y Tratamiento de Apelaciones
R-MV-05 Listado de Quejas y Apelaciones

Control de Cambios

FECHA	VERSION	DESCRIPCION	ELABORO	REVISO	APROBO
22/06/2015	1	Elaboración del documento	Administrador SIG	Dir. Técnica	Dir. General
09/05/2016	2	Revisión General del Documento	Administrador SIG	Dir. Técnica	Dir. General
1/05/2018	3	Inclusión del Ítem #4 en la parte de Queja o Apelación y en la política de Q y A, el tema que no se dará acciones discriminatorias a personas que interpongan una Q o A	Administrador SIG	Dir. Técnica	Dir. General
22/08/2019	4	Actualización en la parte de Queja o Apelación, del Ítem # 1, en donde se manifiesta el tiempo que se tienen para interponer y responder las Apelaciones y Quejas	Administrador SIG	Dir. Técnica	Dir. General