



PROTEGER I.P.S.
PROFESIONALES EN SALUD OCUPACIONAL Y CALIDAD S. A. S.

PRERQUISITOS PARA EL INGRESO AL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Conductores

- Registro previo en el RUNT
- Presentar su documento de identidad original (C.C, T.I, C.E o Pasaporte).
- Ser mayor de dieciséis (16) años para vehículos diferentes de servicio público (en caso de ser menor de edad presentarse con acudiente)
- Para vehículos de servicio público la edad mínima requerida es de dieciocho (18) años cumplidos
- Saber leer y escribir
- Efectuar el pago del servicio por cualquiera de los medios disponibles
- Para el caso de personas con discapacidad auditiva, deberán conocer el lenguaje de señas colombiano de manera que puedan interactuar con el intérprete suministrado por el CRC, quien estará presente en todas las etapas del proceso proporcionando la información sobre las instrucciones y aplicación de las pruebas

Porte y tenencia de armas

- Pago del servicio
- Firmar el formulario de Solicitud de Certificación en Recepción como aceptación de los requisitos establecidos
- Presentar el documento de identidad original que tenga código de barras
- Para el alcance de Seguridad Privada, los solicitantes deben presentar remisión o estar en la lista de Remisión que emite la ARL a la cual pertenece la empresa de Vigilancia en la cual laboran.

CONDICIONES ESPECIALES PARA PRESENTAR EL EXAMEN

- No presentarse bajo efectos del alcohol o sustancias alucinógenas.
- Si este bajo tratamiento médico que involucre medicación fuerte, presentarse cuando los efectos no influyan en condiciones tales como atención y concentración.
- Si presenta condiciones Psicológicas considerables (ej: duelo, estrés), considere presentar el examen en otro día en el cual los efectos mencionados anteriormente no afecten las condiciones requeridas para cursar el proceso de certificación.
- Si no está en condiciones físicas adecuadas considere replantear la fecha del examen.
- Asegúrese de presentarse al proceso con suficiente disponibilidad de tiempo.
- Conocer las condiciones para ingresar al proceso de certificación, derechos y obligaciones en caso de obtener la certificación.
- Registrará de sus datos personales y permitir la identificación Biométrica de huellas dactilares y la toma de fotografía.
- Si usa lentes, audífonos o prótesis de algún tipo debe usarlos dentro del desarrollo de las pruebas y conservar su celular apagado.
- Si usted presenta alguna discapacidad física y/ o usa prótesis debe presentar certificado de aptitud en conducción expedido por un centro de enseñanza automovilística autorizada por el Ministerio de Transporte.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Tipos de categorías para licencia de conducir

	Licencia de conducción Categoría A1	A1: Permite conducir motocicletas de cilindraje menor de 125 cc
	Licencia de conducción Categoría A2	A2: Permite conducir motocicletas con cilindraje mayor a 125 cc
	Licencia de conducción Categoría B1	B1: Permite conducir automóviles, motocarros, cuatrimotos, camperos, camionetas y microbuses particulares
	Licencia de conducción Categoría B2	B2: Permite conducir camiones rígidos, busetas y buses particulares
	Licencia de conducción Categoría B3	B3: Permite conducir vehículos articulados y tracto camiones particulares
	Licencia de conducción Categoría C1	C1: Permite conducir automóviles, camperos, camionetas y microbuses de servicio público
	Licencia de conducción Categoría C2	C2: Permite conducir camiones rígidos, busetas y buses de servicio público
	Licencia de conducción Categoría C3	C3: Permite conducir vehículos articulados de servicio público

Identifique en la tabla su categoría y rango de edad para saber cuándo debe renovar su licencia.

Edad	Servicio particular	Servicio público
Mayores de 18 años y menores 60 años	Cada 10 años	Cada 3 años
Mayores de 60 años y menores 80 años	Cada 5 años	Cada año
Mayores de 80 años	Cada año	Cada año



PROTEGER I.P.S.

PROFESIONALES EN SALUD OCUPACIONAL Y CALIDAD S. A. S.

ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

Radicación

La persona interesada en el proceso de certificación que quiera presentar una queja o apelación podrá reportar su solicitud directamente en el área de Recepción. La persona, o el funcionario que atiende la comunicación, diligencia el formato Solicitud de queja o Apelación (F-SC-02-FI o F-SC-08-FI), indicando claramente la descripción de la solicitud de queja o apelación.

Finalmente, se le indica a la persona solicitante que la organización dará respuesta a su solicitud en un periodo no mayor a cinco (5) días hábiles, a través de un correo electrónico o a la dirección de notificación registrada en la solicitud.

Responsable de cierre de solicitud

El (los) responsable(s) del cierre de las solicitudes debe(n) asegurar independencia e imparcialidad al momento de atender la solicitud, y con la competencia necesaria (conocimiento y formación de: proceso de certificación, Sistema de Gestión de La Calidad, normatividad vigente, Protocolos de Atención) para atender dicha solicitud. Por tal razón, no podrán ser responsables del cierre de la solicitud los funcionarios que hayan estado involucrados en el objeto de la solicitud.

Tratamiento

Para el tratamiento de las solicitudes, el (los) responsable (s) del cierre de la misma, deberá registrar todas las acciones tomadas durante el tratamiento, en el formato Seguimiento Quejas y Reclamos F-SC-13-FI, tal como:

- Información analizada
- Descargos del personal involucrado
- Análisis de información
- Acción a tomar
- Resultado y observaciones

CÓDIGO DE CONDUCTA DENTRO DEL CRC

1. Es obligación del solicitante/candidato mantener la cordialidad y el respeto hacia los profesionales de la salud y en general a todo el personal empleado en el Centro de Reconocimiento.
2. Todo solicitante está obligado a no fumar, consumir bebidas alcohólicas o sustancia psicoactivas durante su permanencia en las instalaciones del centro de certificación de personas.
3. Es obligación de todo aspirante NO ofrecer dinero, dádivas o sobornos a los profesionales de la salud o cualquier otro funcionario del centro de certificación de personas para cambiar o mejorar los resultados de las evaluaciones psicosensométricas practicadas, so pena de incurrir en prisión.
4. En caso de se requiera alguna información adicional para poder tomar la decisión de certificación, el aspirante esta en la obligación de proveerla en un plazo menor a 60 días y de esta manera poder culminar el proceso de certificación.
5. Durante todas las declaraciones, interrogatorios y evaluaciones dadas durante el proceso de certificación el candidato mantendrá un total apego a la verdad y es consiente de las implicaciones legales que le acarrearán cualquier falta en este aspecto.

POLITICA DE CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD Y CONFLICTO DE INTERÉS

PROTEGER IPS SAS informa a los solicitantes, candidatos y personas certificadas las disposiciones de imparcialidad en la realización de las actividades de certificación:

1. PROTEGER IPS SAS como Organismo de Certificación de Personas realiza sus operaciones de certificación de acuerdo a lo establecido en la reglamentación vigente (Resolución 217/14, 20223040030355/22, Resolución 2784/07) y documento ONAC CEA-3.0-08..
2. De acuerdo a la reglamentación y normatividad vigente, las actividades de certificación se realizan bajo el principio de imparcialidad, evitando cualquier conflicto de interés que pueda influir negativamente en los resultados de la certificación.
3. PROTEGER IPS SAS identifica y documenta las amenazas reales y potenciales asociadas a su imparcialidad en el documento Análisis de Riesgo en el cual se establecen las acciones que eliminan o minimizan los riesgos que afecten la imparcialidad del proceso de certificación.
4. Para evitar cualquier conflicto de interés el personal de PROTEGER IPS SAS firma un Convenio de confidencialidad imparcialidad y conflicto de intereses, en el cual se compromete a reportar cualquier conflicto de interés que afecte la imparcialidad del proceso, incluyendo grado de afinidad y familiar, intimidaciones y ofrecimiento de dádivas.
5. En caso que se presente algún conflicto de interés el personal de PROTEGER IPS SAS notificará de manera verbal al administrador y/o Gerente, con el fin de que se gestione la atención de manera objetiva, dejando registro de la misma en el Registro de Conflicto de Intereses.
6. Para asegurar la objetividad, el examen lo realizará otro profesional diferente al personal que presente el conflicto de interés, o en caso no ser posible el examen se realizará con observación de una persona con conocimiento en el desarrollo de la evaluación respectiva (médico evaluador, certificador, auditor de calidad).



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

ETAPA		DESCRIPCION
SOLICITUD	Pago del Examen	Para ser ingresado al proceso, previamente deberá haber cancelado el valor del examen a través de los diferentes medios de pago disponibles.
	Agendamiento	El CRC realizará el agendamiento de citas en el sistema previo a la realización de los exámenes de Aptitud Físico, Mental y de Coordinación Motriz para conductores o Aptitud Psicofísica para porte y tenencia de armas.
	Ingreso al Sistema de Información	Para que el aspirante pueda ser ingresado en el sistema este debe conocer los requisitos para ingresar al proceso de certificación, esta información estará consignada en el presente documento. La recepcionista le solicitará el diligenciamiento de la solicitud, una vez la persona firme la solicitud se entenderá que ha leído la información suministrada. Luego será ingresado al sistema por parte de la recepcionista.
EVALUACIÓN	Evaluación de Optometría	El Optómetra aplica al aspirante las siguientes pruebas visuales: Agudeza visual, campo visual horizontal y vertical, afaquia y pseudofaquia, sentido luminoso, sensibilidad al contraste, recuperación al encandilamiento, discriminación de colores, Estéreoagudeza, Phoria y Agudeza visual cinética (Esta última solo aplica para el esquema de armas)
	Evaluación psicológica y de coordinación motriz	El Psicólogo aplica al aspirante las siguientes pruebas: Entrevista previa (Esquema armas), Atención concentrada, reacciones múltiples, reacción al frenado (Conductores), coordinación bimanual, estimación del movimiento, inteligencia práctica, consumo de sustancias y personalidad.
	Evaluación auditiva	El Fonoaudiólogo evalúa la capacidad auditiva del candidato en las frecuencias de 250 Hz hasta 8000 Hz con el propósito de detectar la pérdida de la capacidad auditiva y establecer el cumplimiento de acuerdo con los rangos establecidos en la reglamentación.
	Evaluación médica	En esta ultima valoración el medico evaluará los aspectos incluidos en la entrevista de antecedentes clínicos y en forma complementaria tomará en cuenta para su valoración final las observaciones de los profesionales de optometría, psicología y fonoaudiología. Sistema Locomotor, Sistema Cardiovascular, Trastornos hematológicos, Sistema Renal, Sistema Respiratorio, Enfermedades Metabólicas y endocrinas, Sistema nervioso y muscular, Otras causas que antes no se especificaron.
CERTIFICACIÓN	Certificación	El Profesional Certificador que no participó en el proceso de evaluación realizara la validación de toda la información recopilada por los demás profesionales de la salud (Optómetra, Psicólogo, Fonoaudiólogo y Medico Evaluador) durante las evaluaciones para determinar el cumplimiento de los parámetros de aprobación definidos en el esquema de certificación correspondiente y en caso de no aprobación emitir un informe de evaluación o en caso de aprobación un certificado de aptitud física, mental y de coordinación motriz o el certificado de aptitud psicofísica para porte y tenencia de armas.
	Cargar Certificación al RUNT (Esquema Conductores)	El Profesional Certificador se conecta al sitio web del RUNT y procede a subir los datos y resultados de la persona certificada para que este pueda utilizar el certificado emitido para su trámite de licencia de conducción según lo haya solicitado. En esta etapa es necesario nuevamente el registro de las huellas



PROTEGER I.P.S.

PROFESIONALES EN SALUD OCUPACIONAL Y CALIDAD S. A. S.

POLÍTICA DE PRIORIZACIÓN

De conformidad con lo establecido en la Ley 1171 de 2007 y en el Artículo 11 Numeral 15 de la Resolución 217/14 del Ministerio de Transporte, el PROTEGER IPS SAS debe establecer mecanismos con el fin de dar prioridad en la prestación del servicio a las madres gestantes, adultos mayores de 62 años y personas con alguna discapacidad física. Así mismo de acuerdo a la circular 28/2013 de la Superintendencia de Puertos y Transporte se dará prelación a quienes ostenten la calidad de conductores de servicio público de transporte.

De acuerdo con lo anterior, el CRC ha establecido los siguientes mecanismos para garantizar la atención preferencial de la población del objeto de este documento:

Agendamiento: El CRC cuenta con un sistema de asignación de citas cumpliendo los requisitos establecidos en la normatividad, en el cual se dará prioridad a madres gestantes, adultos mayores de 62 años, personas con alguna discapacidad física y conductores del servicio público de transporte.

Asientos Preferenciales: El CRC cuenta con asientos debidamente señalizados destinados para el uso de las personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas y personas con discapacidad.

Atención Prioritaria: El CRC ha instruido a la recepcionista que realiza el registro quien es la persona encargada de dar cumplimiento de la presente política y quien dará prelación en la atención a personas de esta población. Cuando se habiliten dos o más puntos de atención la caja o recepción Número uno (01) es la encargada de dar aplicación a la Política de Priorización y es el usuario quien debe también leer el contenido de la política de priorización para hacer uso de la misma.

Las quejas o reclamos presentados por los usuarios, relacionados al incumplimiento de la atención preferente, serán atendidos directamente por el Administrador del CRC al momento de ocurrido el incidente y, de solicitarlo el usuario, formulará reclamo formal siguiéndose el procedimiento de quejas establecido por el CRC, a efectos de que determine la acción correctiva que pudiera corresponder.

DERECHOS DE LAS SOLICITANTES Y DEBERES DE LAS PERSONAS CERTIFICADAS

Derechos de los solicitantes

1. A presentar la evaluación que requiera, sin discriminación por motivos de raza, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social.
2. Su derecho a elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que presten la atención requerida dentro de los recursos disponibles en el país.
3. Su derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiadas a sus condiciones psicológicas o culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a los procedimientos que le hayan de practicar.
4. Su derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias o costumbres.
5. Su derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que solo con su autorización, puedan ser conocidos.
6. Su derecho a apelar la decisión de la certificación
7. La decisión del personal de certificación debe ser tomada con base en la información recolectada.

Deberes de candidatos y personas certificadas

1. Colaborar con el cumplimiento de normas e instrucciones del CRC.
2. Tratar con respeto y dignidad a las personas que lo atienden, a los usuarios y las de más personas que se encuentren en las instalaciones.
3. Respetar la intimidad de los demás.
4. Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y servicios del CRC.
5. Informar de forma oportuna los hechos dolosos que perciban durante su permanencia en esta institución.
6. Dar información oportuna, clara, veraz y completa de las circunstancias relacionadas con su estado de salud y de los hechos o situaciones causantes de su deterioro, para que la institución pueda brindarle el servicio apropiado.
7. Expresar por escrito su voluntad, en caso de no aceptar el o los resultados de las evaluaciones que se realizaron para establecer su aptitud física, mental y de coordinación motriz.
8. Utilizar los servicios de atención al usuario y calidad de servicio, para Las quejas y apelaciones.
9. Acatar los criterios de ingreso y egreso.
10. Cancelar de forma oportuna y/o facilitar el pago de los servicios.
11. No utilizar la certificación obtenida con fines engañosos o no autorizados, que pueden llevar al desprestigio del CRC.
12. No utilizar el nombre del CRC para fines engañosos o no autorizados, si la certificación obtenida es retirada o suspendida. Es necesario devolver a la sede el soporte físicos generados como resultado de la certificación.
13. Durante todas las evaluaciones, el solicitante/candidato deberá tener un total apego a la verdad en la información suministrada a los profesionales de la salud.