



1. OBJETIVO

Este procedimiento establece las actividades y responsabilidades para la recepción, trámite y decisión de las apelaciones interpuestas para reconsiderar decisiones tomadas por **Safety Work Industria S.A.S.**, como organismo de certificación, respecto al estado de certificación deseado por un candidato o cliente de la certificación de personas.

2. ALCANCE

Las decisiones adversas a las que se da tratamiento en **Safety Work Industria S.A.S.** con este procedimiento son:

- Rechazo a aceptar una solicitud de certificación.
- Cambios en el alcance de certificación.
- Decisiones de no otorgar, suspender, reducir o retirar la certificación.
- Cualquier acción que impida al candidato obtener la certificación de competencia laboral, excepto los incumplimientos contractuales como: no realizar el pago de las obligaciones adquiridas, no entregar la documentación requerida para una evaluación, no permitir la realización de una evaluación o la suspensión de la certificación.

3. DEFINICIONES Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para fines de este documento se aplican los términos y definiciones incluidos en las normas: ISO 9000, ISO/IEC 17000, así como en el Reglamento de certificación y uso de la certificación que hacen parte integral del mismo.

Apelación: solicitud de un candidato a la certificación para reconsiderar cualquier decisión de certificación adversa relacionada con su estado de certificación deseado.

Alcance de certificación: actividades específicas de evaluación para las que se pretende o se ha otorgado la certificación.

OEC: Candidato a la certificación.

ONAC: Organismo Nacional de Certificación de Colombia.

Derecho de petición: es un derecho de rango constitucional que tienen los ciudadanos de presentar peticiones de interés general o particular.

4. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

PARTICIPANTE	RESPONSABILIDAD
Gerente	<ul style="list-style-type: none">• Establecer los lineamientos, disposiciones y directrices para el tratamiento y decisión de las apelaciones presentadas por los candidatos ante OEC.• Revisar y aprobar, cuando así se requiera, las disposiciones y directrices establecidas en el presente procedimiento.• Velar por que los miembros del Comité de Apelación se declaren impedidos y se excusen de actuar cuando estén incurso en conflicto de interés

Comité de apelaciones	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisar las decisiones del Comité de Certificación, para mantenerlas, modificarlas, aclararlas o revocarlas y decidir sobre el estado de la certificación, en los casos en que el candidato presente el recurso de apelación, dentro del término.
Director de CP	<ul style="list-style-type: none"> ● Presentar al Consejo Directivo de Safety Work, los miembros seleccionados del grupo de expertos para la conformación del Comité de Apelaciones. ● Entregar al Comité de Apelaciones la información, los documentos y las aclaraciones que correspondan, con respecto a las decisiones tomadas sobre las cuales se hayan presentado apelaciones.
Asistente Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> ● Recibir las apelaciones que se radiquen en Safety Work ● Solicitar a las coordinaciones las designaciones de expertos que participarán en el comité de apelación. ● Informar y confirmar la participación de los expertos designados a cada Comité de Apelaciones. ● Integrar el Comité de Apelación y actuar como secretario del mismo. ● Programar las reuniones del Comité de Apelaciones, previa convocatoria y confirmación de la agenda de los expertos designados. ● Gestionar la logística necesaria para la realización de las reuniones de los Comités de Apelaciones. ● Preparar y presentar a los expertos y a la Dirección Ejecutiva, la información, documentación y evidencias de los casos a tratar en el Comité de Apelaciones. ● Elaborar y gestionar la firma de las actas del Comité de Apelaciones, así como el envío al candidato de las comunicaciones de las decisiones proferidas por el comité. ● Actualizar los cuadros de control y generar los informes que se deben presentar en el Comité Técnico del Consejo Directivo y demás informes que se requieran. ● Notificar al candidato de la certificación y a la dirección de certificación sobre las decisiones del Comité de Apelaciones.
Asesor Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisar las decisiones del Comité de Certificación, para mantenerlas, modificarlas, aclararlas o revocarlas y decidir sobre el estado de la certificación, en casos en que el candidato no acepte la respuesta al recurso de apelación presentado, dentro del término.
Cliente de la certificación	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplir con los tiempos establecidos en el Reglamento de certificación y en este procedimiento, para presentar las apelaciones a las decisiones de certificación adversas a su estado de certificación deseado. ● Presentar a Safety Work de manera clara y precisa y de acuerdo con lo descrito en este procedimiento, los puntos o cuestiones que dan origen a la apelación. ● Adjuntar las pruebas que pretenda hacer valer respecto de su apelación.



5. CONSIDERACIONES GENERALES

SAFETY WORK define el procedimiento para dar tratamiento a las apelaciones, considerando los siguientes criterios:

- La versión vigente de este procedimiento estará disponible para consulta de las partes interesadas, en los repositorios de documentos del Sistema de Gestión y en la página web de SAFETY WORK.
- SAFETY WORK es responsable de las decisiones tomadas en todos los niveles, en el marco de este procedimiento.
- La investigación y la decisión sobre las apelaciones no tendrá como resultado ninguna acción discriminatoria, asegurando la imparcialidad y transparencia de las decisiones tomadas en el comité.
- SAFETY WORK es responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la apelación.
- Toda apelación contará con el acuse de recibo, avances de progreso y resultado.
- La decisión sobre la apelación será tomada, revisada y aprobada, por personas que no están implicadas en las actividades que fueron apeladas.
- SAFETY WORK informará al apelante la finalización del proceso de tratamiento a su apelación.

6. TRATAMIENTO DE APELACIONES

6.1 APELACIÓN A NO OTORGAR, SUSPENDER, REDUCIR O RETIRAR LA CERTIFICACIÓN

El procedimiento descrito en los numerales 6.1.1 a 6.1.5, es aplicable al trámite y decisión de las apelaciones a las siguientes decisiones:

- No otorgar la certificación.
- Suspender la certificación (parcial o totalmente).
- Retirar la certificación.

6.1.1 Todo candidato a la certificación respecto del cual el Comité de Certificación haya tomado alguna de las decisiones anteriormente mencionadas, podrá apelar esta decisión mediante un escrito dirigido al Director de SAFETY WORK, en donde exponga el objeto y los puntos o cuestiones que fundamentan dicha apelación. Las peticiones de temas que no comprometan el estado deseado de la Certificación, no son susceptibles de ser apeladas y deberán ser tramitadas por SAFETY WORK en el marco de un derecho de petición.

El escrito que contiene la apelación debe ser presentado ante la Dirección, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la comunicación de la decisión del Comité de Certificación; mediante entrega física radicada en la sede de SAFETY WORK o a través de correo electrónico, en ambos casos recibidos dentro de dicho plazo.

La apelación suspende el efecto de la decisión. La medida de incumplimiento contractual relacionada con la suspensión cautelar, tendrá el tratamiento en el contexto que prevea para el efecto el Reglamento de certificación de SAFETY WORK.



APELACIONES

CP-P-003 / V3 / 10 de mayo de 2021

Las decisiones del Comité de Apelaciones se informan mediante comunicación suscrita por el Director (de acuerdo al esquema), la cual deberá ser remitida mediante correo certificado y al último correo electrónico conocido por SAFETY WORK y autorizado por el candidato.

Cuando las decisiones del Comité de Certificación correspondan a las mencionadas en este numeral, la comunicación suscrita por el Director deberá ser enviada por correo electrónico y se entiende como radicada en la fecha del envío.

6.1.2 La apelación tiene como objeto que el Comité de Apelaciones revise la decisión tomada por el Comité de Certificación, para adoptar cualquier otra decisión que permita la evaluación, en el ejercicio del candidato de la certificación, respecto de su condición de Certificación deseada.

En la apelación sólo se revisan los puntos o cuestiones planteados por el candidato en el documento de apelación.

6.1.3 La apelación será resuelta por el Comité de Apelaciones, el cual estará compuesto por:

- Gerente General y/o Gerente Administrativo y Financiero
- Director de Certificación
- Atención al cliente
- Líder HSEQ
- Un (1) miembro del grupo de expertos, que no deben haber participado en la toma de la decisión apelada, ni en la evaluación del candidato.

La designación y convocatoria al respectivo comité se comunicará a los expertos mediante correo electrónico, lo cual se registrará en el acta de decisión.

Los expertos podrán de manera autónoma e independiente manifestar su aceptación a esta nominación. La designación de los expertos no debe ser informada previamente al candidato que apela.

6.1.4 La apelación deberá ser revisada y discutida en sesión del Comité de Apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación en SAFETY WORK.

6.2 APELACIÓN DEL RECHAZO A LA SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

El procedimiento descrito en los numerales 6.2.1 a 6.2.4, es aplicable al trámite y decisión de las apelaciones contra las decisiones de rechazar una solicitud de Certificación o de proceder con una evaluación para el otorgamiento o seguimiento de la Certificación, adicional a la programada en el marco de la solicitud del servicio de Certificación.

6.2.1 El rechazo de una solicitud de Certificación es una decisión que corresponde al Director (de acuerdo al esquema), contra la cual se puede apelar. Esta apelación es sometida al conocimiento y decisión del Comité de Certificación.

6.2.2 Todo candidato al que se le haya rechazado su solicitud de Certificación, podrá apelar esta decisión mediante un escrito dirigido al Director de SAFETY WORK, en donde exponga el objeto y los



APELACIONES

CP-P-003 / V3 / 10 de mayo de 2021

puntos o cuestiones que fundamentan dicha apelación. El escrito que contiene la apelación debe ser presentado ante la Dirección, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la comunicación de la decisión; mediante entrega física radicada en la sede de SAFETY WORK o a través de correo electrónico, en ambos casos recibidos dentro de dicho plazo.

6.2.3 La apelación tiene como objeto que el Comité de Apelaciones, sin la participación del Director (de acuerdo al esquema) que hubiese tomado la decisión apelada, revise la decisión de rechazo y se pronuncie sobre la viabilidad o inviabilidad de dar curso a la solicitud de Certificación o a la evaluación. Si el Comité de Apelaciones decide calificar como viable la solicitud, se le dará curso a la misma informando oportunamente a la Dirección respectiva.

El Comité de Apelaciones se convocará de acuerdo con lo señalado en el respectivo Reglamento; y tomará su decisión dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la apelación.

La decisión tomada por el Comité de Apelaciones es informada a la Dirección correspondiente y luego es notificada al candidato dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.