



Código: A-DE-03 Versión: 03	POLÍTICAS		
	Nombre	Cargo	Fecha
Emitido:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	10/12/2020
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	10/12/2020
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	11/12/2020



POLÍTICA DE APELACIÓN

CERCOMLAB S.A.S., como organismo de certificación de personas asegura que todas las apelaciones se tratan de manera constructiva, imparcial y oportuna.

Las medidas a ser tomadas dependerán de las condiciones de cada caso. Eventualmente, estas medidas serán determinadas en conformidad con las normas y regulaciones pertinentes. Las medidas tomadas serán claramente registradas junto con la apelación.

POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

CERCOMLAB S.A.S., como organismo de certificación de personas, asegura que la información obtenida durante el proceso de certificación o de fuentes distintas del solicitante, candidato o persona certificada, no se divulgan a una parte no autorizada sin el consentimiento escrito del individuo (solicitante, candidato o persona certificada), excepto cuando la ley requiera la divulgación de la información.

La gerencia **CERCOMLAB S.A.S** mediante la aplicación del código de ética y las cláusulas de los contratos de prestación de servicios de la evaluación de la conformidad preserva la confidencialidad de la información obtenida o creada en el curso de las actividades, en todos los niveles de su estructura, incluidos los comités o personas externas.

POLÍTICA INDEPENDENCIA, IMPARCIALIDAD E INTEGRIDAD

La Gerencia de **CERCOMLAB S.A.S**, como organismo de certificación de personas es consciente que el valor de los servicios prestados reside en el grado de confianza y profesionalismo que confieren sus actuaciones, el cual se obtiene con una evaluación imparcial y competente, declara que todas las actividades llevadas a cabo por la compañía, se rigen de manera específica por los principios de independencia, imparcialidad e integridad, de modo que se asegura que las decisiones de certificación de personas que se tomen estarán basadas en evidencias objetivas de conformidad y no estarán influidas por otros intereses u otros.



Código: A-DE-03 Versión: 03	POLÍTICAS		
	Nombre	Cargo	Fecha
Emitido:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	10/12/2020
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	10/12/2020
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	11/12/2020



En **CERCOMLAB S.A.S** se toman las medidas necesarias para los casos en los que se considera se pueden generar un RIESGO o conflicto de intereses, con el ánimo de mantener la objetividad en los resultados de cada una de las evaluaciones, para todos los solicitantes, candidatos y personas certificadas que se presenten a los diferentes procesos de evaluación y certificación.

Todos los socios de **CERCOMLAB S.A.S** tienen firmado un DOCUMENTO DE NO INHABILIDAD Y COMPROMISO DE LOS SOCIOS en el cual se comprometen a cumplir con cada uno de las políticas de imparcialidad, independencia, conflicto de intereses y la confidencialidad en el proceso de certificación.

En **CERCOMLAB S.A.S**, no existirá ningún tipo de discriminación por sexo, raza, condición económica o laboral.

Todas las personas que laboran en **CERCOMLAB S.A.S**, deberán tener la declaración de compromiso de confidencialidad, imparcialidad, independencia e integridad, con el fin de no afectar los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales.

CERCOMLAB S.A.S evita que cualquiera de sus directivos, empleados, contratistas o personal intervenga dentro de las actividades de certificación y actúe en su propio interés. Para ello, todo conflicto será reportado como lo exige el código de ética y la Declaración de compromiso de confidencialidad, imparcialidad, independencia e integridad, documentos que son firmados al iniciar las actividades

CERCOMLAB S.A.S no asignará personal con el que se evidencie algún conflicto para llevar a cabo actividades de certificación dentro del servicio específico que se reporta.

Toda la evaluación prestada dentro de las instalaciones de **CERCOMLAB S.A.S** debe de ser totalmente objetivas e imparciales.

CERCOMLAB S.A.S podrá realizar convenios con diferentes empresas y en caso de que un solicitante se presente por algún tipo de convenio firmado con alguna empresa en especial; no recibirá ningún tratamiento especial y en el contrato establecido con la empresa o proveedor, deberá existir una cláusula que clarifique que el resultado de la evaluación se dará según los resultados obtenidos en el desarrollo de las pruebas y la expedición del certificado depende de



Código: A-DE-03 Versión: 03	POLÍTICAS		
	Nombre	Cargo	Fecha
Emitido:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	10/12/2020
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	10/12/2020
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	11/12/2020



los resultados obtenidos en la evaluación, según lo estipulado en el Sistema de Gestión de Calidad.

CERCOMLAB S.A.S., no paga comisiones a ninguna persona o a particulares, ni maneja tarifas preferenciales, los costos de los servicios prestados serán definidos por la Junta de Socios y serán publicados en un lugar visible para que sean percibidos por los clientes.

La política de imparcialidad es revisada por la GERENCIA cada año y es dada a conocer a cada uno de los empleados que laboran en las instalaciones de **CERCOMLAB S.A.S.**

Toda las pruebas que se desarrollan en las instalaciones de **CERCOMLAB S.A.S.** se encuentran protegidas para su desarrollo y funcionalidad, por lo tanto se cuenta con el Sistema Integrado de Seguridad homologado que interactúa directamente con el SOFTWARE utilizado por la organización, en el cual cada uno de los examinadores o de las personas que participan en el proceso de certificación, tienen un usuario y contraseña únicos y personalizados que se adjudican por el proveedor en el momento de su contratación, lo cual no permite la suplantación de estos en las diferentes pruebas de evaluación y asegura su imparcialidad en el desarrollo de cada una de estas.

POLÍTICA DE QUEJAS Y RECLAMOS

CERCOMLAB S.A.S., como organismo de certificación de personas reconoce el derecho que tienen los solicitantes, candidatos y personas certificadas a presentar una queja relacionada con la atención de nuestro personal o por incumplimiento en el proceso de certificación.

La coordinación **CERCOMLAB S.A.S** asegura que todas las quejas se traten y se procesen de manera constructiva, imparcial y oportuna.

Las quejas presentadas, nos permiten mejorar nuestro sistema, brindando un servicio eficiente y una respuesta oportuna, constructiva e imparcial, garantizando un trato justo, equitativo y oportuno en el tratamiento de la insatisfacción.

POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Esta copia impresa puede quedar obsoleta en cualquier momento. La versión vigente se encuentra en el sistema informático.



Código: A-DE-03 Versión: 03	POLÍTICAS		
	Nombre	Cargo	Fecha
Emitido:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	10/12/2020
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	10/12/2020
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	11/12/2020



Por la naturaleza de los servicios prestados por **CERCOMLAB S.A.S**, como organismo de certificación de personas, considera la información como un elemento indispensable para prestación de los mismos, la continuidad de la compañía y el aseguramiento de la independencia, imparcialidad e integridad, por ello la Dirección General han dispuesto:

- Salvaguardar y mantener la confidencialidad la información propiedad del cliente, equipos inspeccionados, solicitantes, candidatos y personas certificadas que sea obtenida durante el desarrollo de los diferentes servicios prestados, de acuerdo con los requerimientos legales vigentes; salvo cuando la ley lo requiera o bajo el consentimiento del propietario de dicha información.
- Que todos los funcionarios y terceros que manipulen información en el desarrollo de sus funciones deberán firmar un “acuerdo de confidencialidad”, donde individualmente se comprometan a no divulgar, usar o explotar la información confidencial a la que tengan acceso, y que cualquier violación a lo establecido en esta política será considerada como una “falta grave”.
- Que se establecerán mecanismos y permisos de acceso a la información y bases de datos que contengan la información que sea considerada propiedad del cliente; así mismo medidas para salvaguardar toda la información de la compañía que pueda afectar su normal desempeño.
- Prohibir intercambio no autorizado de información de **CERCOMLAB S.A.S**, , solicitantes, candidatos y personas certificadas, con terceros.

POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

Para **CERCOMLAB S.A.S** como Organismo de Certificación de Personas es fundamental generar confianza entre nuestros solicitantes, candidatos y personas certificadas, por lo cual se promueve la Independencia, Integridad e Imparcialidad dentro del marco de nuestros Principios Corporativos, para ello la Dirección General ha dispuesto:



Código: A-DE-03 Versión: 03	POLÍTICAS		
	Nombre	Cargo	Fecha
Emitido:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	10/12/2020
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	10/12/2020
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	11/12/2020



- No impedir o inhibir el acceso a solicitantes, candidatos y personas certificadas a los procesos de certificación, bajos prejuicios relacionados por la condición socio económica, religión, género, cultura o cualquier práctica que sea considerada como discriminatoria que pueda vulnerar los derechos de las personas.
- Definir los procedimientos para otorgar, mantener, vigilar, renovar, ampliar y reducir el alcance, suspender o retirar una Certificación de Personas.
- Limitar los requisitos, evaluaciones, y decisiones de la certificación únicamente a los temas relacionados con los referentes normativos, los esquemas de certificación y el alcance de la certificación deseada.
- Gestionar los riesgos que se puedan presentar durante los procesos relacionados con la certificación de personas, que puedan afectar la independencia, integridad e imparcialidad.

DECLARACIÓN DE IMPARCIALIDAD

CERCOMLAB S.A.S., como organismo de certificación de personas reconoce la importancia de la imparcialidad en la realización de todas sus actividades. Identifica y gestiona los riesgos a la imparcialidad y asegura la objetividad e imparcialidad en la toma de decisiones.

CERCOMLAB S.A.S., garantiza que todo el personal que pueda tener influencia en el proceso de certificación desempeña sus actividades con imparcialidad, confidencialidad y seguridad de la información.

POLITICA DE SUSPENSION, RETIRO O REDUCCIÓN DEL ACANCE DE LA CERTIFICACIÓN

CERCOMLAB S.A.S., como organismo de certificación de personas establece los siguientes criterios:

Criterios para la suspensión de la certificación

- La suspensión implica que el certificado pierde su vigencia temporalmente.



Código: A-DE-03 Versión: 03	POLÍTICAS		
	Nombre	Cargo	Fecha
Emitido:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	10/12/2020
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	10/12/2020
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	11/12/2020



- En caso de suspender la certificación la persona certificada debe abstener de publicar y hacer uso su certificado.
- **CERCOMLAB S.A.S.**, notificará por escrito a la persona afectada la suspensión del certificado.
- **CERCOMLAB S.A.S** establece en su contrato de certificación el cual es firmado por la persona certificada, que la persona debe abstenerse de hacer declaraciones relativas a la certificación.
- La suspensión de la certificación implica la renuncia por parte de la persona certificada a cualquier acción legal en contra de **CERCOMLAB S.A.S.**
- Así mismo la persona certificada no podrá seguir utilizando el certificado para ningún fin a partir de la fecha en que le sea notificada por escrito la suspensión del certificado. En caso que la persona certificada siga utilizando el certificado, **CERCOMLAB S.A.S.** podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir a la persona certificada el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado.
- **CERCOMLAB S.A.S** puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la suspensión.
- Toda suspensión se levanta luego de comprobar mediante verificación y monitoreo que se han subsanado las causas que la originaron a menos que la suspensión sea por mora en el pago de facturas y esto no haya ocasionado la suspensión en la realización de evaluación de renovación.
- **Criterios para el retiro de la certificación**
- En caso de retirar la certificación la persona certificada se debe abstener de publicar su certificado y esta situación se publicará en la página web.
- **CERCOMLAB S.A.S.**, notificará, por escrito a la persona afectada del retiro del certificado.
- .La cancelación de la certificación implica la renuncia por parte de la Persona Certificada a cualquier acción legal en contra de **CERCOMLAB S.A.S.**
- En caso de cancelación del Certificado, todos los derechos de uso del mismo cesan inmediatamente, quedando obligada la persona certificada a suspender toda publicidad relativa al mismo a partir de la fecha en que le sea notificada por escrito la cancelación del certificado.



Código: A-DE-03 Versión: 03	POLÍTICAS		
	Nombre	Cargo	Fecha
Emitido:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	10/12/2020
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	10/12/2020
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	11/12/2020



- En caso que la persona certificada siga utilizando el certificado, **CERCOMLAB S.A.S.** podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado.
- El retiro del certificado y las causas del mismo serán notificados por escrito a la persona involucrada.
- Toda persona a la cual se le retira su(s) certificado(s) tiene derecho a apelar tal decisión ante **CERCOMLAB S.A.S**
- **CERCOMLAB S.A.S.** puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la cancelación.

Reducción de la certificación

Debido a la naturaleza de las certificaciones emitidas no realiza la reducción o ampliación de las certificaciones emitidas, debido a lo anterior cada certificado poseerá un alcance único y una persona podrá obtener más de un certificado. El aumento o disminución de la capacidad serán re categorizaciones en el mismo alcance.

CONTROL CAMBIOS DE DOCUMENTOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Aprobación
01	Primera versión	21/09/2016
02	Ajuste de las políticas	21/03/2018
03	Se ajustó las políticas con base a la norma ISO/IEC 17024 y se eliminó políticas que no pertenecían a la norma.	11/12/2020