



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



1. OBJETIVO

Identificar claramente las actividades del proceso de certificación y al igual que el cumplimiento de los requisitos del esquema de certificación al que aplique, determinando el ciclo completo otorgamiento, mantenimiento y renovación de la certificación de personas.

2. ALCANCE

Este procedimiento involucra todas las actividades desarrolladas en el proceso de certificación de personas desde la solicitud del servicio hasta las actividades de mantenimiento y renovación de la certificación

3. DEFINICIONES

- 3.1. Proceso de certificación:** las actividades por las que un organismo de certificación determina que una persona cumple los requisitos de certificación que incluye la solicitud, la evaluación, la decisión de la certificación, la renovación de la certificación y el uso de los certificados y logotipos/marcas.
- 3.2. Esquema de certificación:** Competencia y otros requisitos relacionados con las categorías de ocupaciones específicas o habilidades de las personas.
- 3.3. Competencia:** Capacidad de una persona para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos.
- 3.4. Evaluación:** Proceso que evalúa el cumplimiento de una persona con los requisitos del esquema de certificación.
- 3.5. Solicitante:** Persona que ha presentado una solicitud para ser admitido en el proceso de certificación.



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



- 3.6. Candidato:** Solicitante que ha cumplido con los prerequisites especificados y ha sido admitido en el proceso de certificación.
- 3.7. Examinador:** Persona competente para llevar a cabo y calificar un examen cuando el examen requiere juicio profesional.
- 3.8. Supervisor:** Persona autorizada por el organismo de certificación que administra o supervisa un examen requiere juicio profesional.
- 3.9. 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.
- 3.10. Queja:** Expresión de insatisfacción, distinta de una apelación, presentada por un individuo u organización a un organismo de certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo o persona certificada, para la que se espera una respuesta.
- 3.11. Vigilancia - Mantenimiento:** Seguimiento periódico, durante los periodos de certificación, del desempeño de una persona certificada para asegurar el cumplimiento continuo con el esquema de certificación.

4. METODOLOGÍA

4.1. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Para iniciar el proceso es necesario que se dé cumplimiento a todos los requisitos que debe demostrar un candidato según las definiciones que están descritas en cada uno de los esquemas de certificación de **CERCOMLAB S.AS.**, para la certificación de personas. Los cuales son revisados y aprobados por el comité de certificación de personas basadas en las normas aplicables y después de pasar por cada etapa del proceso de acuerdo con los parámetros establecidos en los diferentes procedimientos.



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



4.2. CONDICIONES GENERALES DE LA CERTIFICACIÓN

Los solicitantes pueden acceder al servicio de manera libre y voluntaria, vinculados o no a una organización, sin embargo, deben contar con experiencia en el tipo de certificación a la cual aplican.

El Organismo de Certificación de Personas cuenta con una página web, www.cercomlab.com utilizada para informar a los solicitantes respecto al proceso de certificación y los requisitos asociados al mismo, de igual forma, puede recibir la información que requiera al contactarse directamente con el personal de **CERCOMLAB S.A.S.** Autorizado para ello.

4.3 CRITERIOS Y REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN

4.3.1 Criterios para la certificación

CERCOMLAB S.A.S. tiene implementados esquemas para la certificación de personal en cada uno de los alcances ofrecidos para certificación de personal. Dichos esquemas son revisados y aprobados por el comité del esquema de manera periódica.

4.3.2 Conocimientos previos

Conocimientos en:

- Las normas correspondientes al esquema a que está aplicando
- Conocimientos básicos en lecto escritura y aritmética.
- Mayor de edad

4.3.3 Requisitos

Para solicitar la evaluación de la conformidad para la certificación de la competencia el solicitante debe conocer los siguientes documentos:

- Este documento Reglas del servicio de certificación de personas.
- Las tarifas vigentes para el proceso de certificación.



Código: P-CC-01	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
Versión: 16	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



La documentación requerida se puede obtener en el sitio web www.cercomlab.com, en la pestaña documentos disponibles de acuerdo al tipo de certificación a lo que va a aspirar.

Requisitos para Otorgamiento, mantenimiento y renovación.

Prerrequisitos		
Requisito Certificación:	Documentos que evidencia cumplimiento del requisito	Cuándo se entrega
1. Tener mínimo 18 años	Entregar una copia por medio físico o virtual para ubicar en la carpeta del candidato	Al iniciar la solicitud
2. Fotocopia de la cedula de ciudadanía.	Documento que evidencia el cumplimiento y la validación de la identidad del solicitante	Al iniciar la solicitud
3. Solicitud de Evaluación y Certificación debidamente diligenciado.	Entregar el formato " FCC-01 Solicitud de Evaluación y Certificación " completamente diligenciado en su versión vigente.	Al iniciar la solicitud
4. Cartas laborales con descripciones de actividades relacionadas al esquema con mínimo seis (6) meses de experiencia.	Entregar certificado laboral evidenciando experiencia en el área técnica u oficio que se está evaluando	Al iniciar la solicitud
5. Certificaciones de estudios. Según Esquema de Certificación	Entregar certificado o copia de un certificado de un curso de formación o una formación específica de acuerdo con el alcance solicitado.	Al iniciar la solicitud
6. Foto Digital en fondo blanco Según solicitud del candidato o Cuando el alcance lo defina	Entrega de fotografía por medio físico o virtual al correo electrónico recepcion@cercomlab.com - recepcioncercomlab@gmail.com	Al iniciar la solicitud
7. Otros Certificados: Según Esquema de Certificación (si aplica)	Hacer entrega de acuerdo al esquema solicitado y según se establezca en la normatividad aplicable	Al iniciar la solicitud
Pagar el valor del servicio según la oferta aceptada.	Entregar comprobante de pago, orden de servicio o factura del Organismo según acuerdos comerciales.	Según la oferta comercial
Requisito Mantenimiento de la Certificación:	Documentos que evidencia cumplimiento del requisito	Cuándo se entrega
Cartas laborales con descripciones de actividades relacionadas al esquema. (Aplica para la etapa de mantenimiento de la certificación)	Entregar certificado laboral evidenciando experiencia en el área técnica u oficio que se está evaluando - (Inferior a tres (3) meses).	Al iniciar el mantenimiento
Requisito Renovación:	Documentos que evidencia cumplimiento del requisito	Cuándo se entrega
1. Solicitud de Evaluación y Certificación debidamente diligenciado - Actualizar información inicial	Entregar el formato "FCC-01 Solicitud de Evaluación y Certificación" completamente diligenciado en su versión vigente.	Al iniciar la solicitud



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



2. Cartas laborales con descripciones de actividades relacionadas al esquema donde demuestre continuidad del trabajo	Entregar certificado laboral evidenciando experiencia en el área técnica u oficio que se está evaluando	Al iniciar la solicitud
3. Certificaciones de estudios para demostrar desarrollo profesional	Entregar certificado o copia de un certificado de un curso de formación o una formación específica de acuerdo con el alcance solicitado.	Al iniciar la solicitud
4. Foto Digital en fondo blanco - Según solicitud del candidato o Cuando el alcance lo defina	Entrega de fotografía por medio físico o virtual al correo electrónico recepcion@cercomlab.com - recepcioncercomlab@gmail.com	Al iniciar la solicitud
5. Certificación de capacidad física, (cuando aplique).	Certificado médico no mayor a un año emitido por un médico con licencia en salud ocupacional que confirme que es apto para el alcance solicitado, (cuando aplique).	Al iniciar la solicitud
Pagar el valor del servicio según la oferta aceptada.	Entregar comprobante de pago, orden de servicio o factura del Organismo según acuerdos comerciales.	Según la oferta comercial

Para el proceso de renovación

Para el proceso de renovación se realiza el proceso siguiendo el numeral 9.6 de la **ISO/IEC/17024:2012 NTC- ISO/ IEC 17024:2013** aplicando:

- Evaluación in situ: Se realiza bajo una evaluación práctica que busca evidencia del saber hacer del candidato, se realiza bajo los mismos principios y procesos del proceso de certificación.
- Desarrollo profesional: El candidato certificado con **CERCOMLAB S.A.S** se compromete a reforzar las debilidades encontradas en las evaluaciones de certificación (otorgamiento) y mantenimiento, para esto deberá entregar a **CERCOMLAB S.A.S** soportes en cursos de refuerzo de acuerdo al esquema certificado, estos podrán ser impartidos por el empleador.
- Entrevistas estructuradas: La entrevista estructurada es una manera de evaluación cualitativa donde se realiza al candidato una serie de preguntas previamente elaboradas, con esta el candidato hace una autoevaluación de su trabajo y su crecimiento personal en el periodo certificado.
- Confirmación de la continuidad de un trabajo satisfactorio y registros de la experiencia laboral: Certificación(es) laboral(es) de por lo menos (6) seis meses de experiencia.



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



- Examen: Se realiza bajo una evaluación teórica, con la aplicación de un examen estructurado con ítems revisados y validados con este se busca evidencia de los conocimientos del candidato.
- Controles de capacidad física en relación con la competencia en cuestión: Certificado de aptitud médico ocupacional/ certificado aptitud física con fecha de expedición no mayor a (12) meses

4.4 Proceso de solicitud de certificación – Selección

El solicitante debe diligenciar completamente el formato **F-CC-01 Solicitud de Evaluación y Certificación** y adjuntar los soportes que evidencian el cumplimiento de requisitos especificados por **CERCOMLAB S.A.S.** conforme al tipo de certificación solicitada que puede ser de otorgamiento, mantenimiento o renovación y remitirlos a info@cercomlab.com o cercomlab@hotmail.com del OEC, lo anterior por medio físico o correo electrónico.

4.4.1 Revisión de la solicitud

La Auxiliar del servicio al cliente revisará la documentación de los solicitantes y posteriormente el Coordinador Administrativo y/o la Auxiliar del servicio al cliente, aprobará la documentación verificando el cumplimiento de los requisitos y así validar el proceso al cual el solicitante se va a presentar.

La responsabilidad de su debido diligenciamiento es del solicitante, en caso de tener inconsistencias, la Auxiliar de servicio al cliente se comunicará por medio de correo electrónico o telefónicamente, cuando el estado de la solicitud es incompleto, ya sea por datos en el registro o por documentación faltante de los requisitos o soportes que no dan cumplimiento al mismo, por lo tanto, no se programa hasta que se corrija o se reúna todos los requerimientos.

CERCOMLAB S.A.S., ha decidido que todos los requisitos son importantes obtenerlos en primera instancia para verificación de datos del solicitante, por lo tanto, ninguno es prorrogable.

La solicitud de evaluación y certificación no podrá ser aprobada sin la constancia laboral que señala tiempo de trabajo mínimo seis (6) meses y que describe las funciones que él ha



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



realizado o realiza actualmente. Si el candidato no tiene como soportar con carta laboral la experiencia por ser empírico o independiente se cuenta con un formato **F-CC-15 Constancia de experiencia laboral**.

Si al revisar la documentación antes, durante o después del proceso de certificación, se descubre falsedad de alguna información, cualquier certificación que se pudiese haber emitido como resultado de los exámenes correspondientes se considerará como nula o improcedente.

Nota 1: CERCOMLAB S.A.S., No restringe el acceso a la certificación por razones financieras u otras condiciones limitantes indebidas, tales como la membresía a una asociación o aun grupo. **CERCOMLAB S.A.S.**, no utiliza procedimientos destinados a limitar o impedir de forma arbitraria, el acceso de solicitantes y candidatos a una certificación.

4.4.2 Aceptación de la solicitud

Cuando el solicitante envía todos los requisitos y el registro **F-CC-01 Solicitud de Evaluación y Certificación** y estos sean aprobados por **CERCOMLAB S.A.S.**, este solicitante se convierte en **Candidato**.

La Auxiliar de servicio al cliente procede con la inscripción del candidato en el aplicativo de **CERCOMLAB S.A.S.** y se procede a realizar la programación relacionada con la evaluación de conocimiento, desempeño y producto pertenecientes al esquema o tipo de evaluación solicitada.

Inscripción de candidatos: La Auxiliar de servicio al cliente, después de haber verificado la información del solicitante, procede con la inscripción del candidato, en el aplicativo de **CERCOMLAB S.A.S.**, en el cual se consigna toda la información que aparece en la solicitud de evaluación y certificación.

4.4.3 Rechazo de la solicitud



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



Una solicitud puede ser rechazada debido a que el solicitante no cumple con alguno de los requisitos enunciados en el esquema de certificación correspondiente al alcance al que está aplicando.

4.5 Proceso de evaluación – Determinación

Como mecanismo de evaluación para medir la competencia, todos los candidatos admitidos por **CERCOMLAB S.A.S.**, deben presentar exámenes teóricos escritos o por medio de equipo de cómputo y exámenes prácticos para el alcance al cual aplican.

En caso de ser necesario y a solicitud del candidato, el examinador leerá, pregunta a pregunta, el examen teórico a quien debido a una condición especial así lo requiera, manteniendo siempre su imparcialidad y sin intervenir en el desarrollo y tratamiento del mismo.

4.5.1 Programación para evaluar competencias

Una vez realizado el registro de inscripción de los candidatos al proceso, es responsabilidad de la Auxiliar de servicio al cliente elaborar el programa de evaluación en compañía del examinador y/o el responsable del proceso; lo cual debe quedar plasmado en el formato **F-CC-02 Programa de Evaluación**, con el fin de tener claridad en el orden de la actividades y fechas de realización.

En la actividad debe programar la evaluación de las competencias, el examinador debe tener claridad sobre:

- Cuántas y cuáles normas se van a evaluar.
- Las posibles situaciones complejas que los rangos de aplicación puedan generar.
- Cuántas y cuáles evidencias requeridas exigen las normas.
- Posibles limitaciones de costos para obtener evidencias.
- Tiempo requerido (hora) para obtener evidencias.
- Claridad sobre las técnicas e instrumentos que se pueden y deben utilizar.
- Formatos para registrar el desarrollo del proceso.



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



- Disponibilidad de máquinas, equipos, elementos, materiales, procedimientos, instructivos.
- Tiempo de duración (fecha) del proceso.
- Lugar donde se llevará a cabo el proceso.
- Disponibilidad de las carpetas o portafolios de evidencias de los candidatos.
- Disponibilidad de los documentos para revisión por parte de la coordinación de **CERCOMLAB S.A.S.**

4.5.2 Citación – Programación del Servicio

Después de haber elaborado el programa de evaluación, la Auxiliar de servicio al cliente procede a contactar al candidato por medio telefónico, mensaje de WhatsApp o enviar por medio físico, correo electrónico o mensaje de texto, la citación al candidato, concertando las condiciones para la realización de la reunión de apertura y primer momento del proceso de evaluación.

Es responsabilidad del organismo de certificación garantizar la pertinencia a la hora de iniciar un proceso de evaluación con respecto al candidato ya que priman los intereses del mismo a certificar, en caso de existir un conflicto el área administrativa, deben diligenciar el formato **F-CC-17 Declaración de Conflictos de Interés**, en el cual se relacionan los motivos por los cuales el candidato no puede acceder al proceso de evaluación y certificación

4.5.3 Contrato de certificación y acuerdo para el otorgamiento y uso del certificado

Es responsabilidad del área administrativa o de quien haga las veces de representación del Organismo, hacer firmar el **F-CC-13 Contrato de Certificación y acuerdo para el otorgamiento y uso del certificado** por la persona certificada y el director o gerente de **CERCOMLAB S.A.S**, en el cual se especifican las reglas, prohibiciones y sanciones disciplinarias en las cuales incurrirá el candidato en caso de hacer mal uso del certificado tal y como lo dice el documento.

4.5.4 Reunión de Apertura



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



El Organismo de certificación delegará a un representante sea el examinador o personal administrativo; para realizar la reunión de apertura al Candidato o grupo de candidatos asignados; en esta se debe socializar y facilitar el conocimiento y comprensión de los siguientes temas utilizando un lenguaje acorde a las características del grupo:

Procedimiento de evaluación y certificación, las fases y los registros utilizados, conocimiento de las diferentes definiciones y conceptos, existencia de diferentes evidencias, certificado que expide **CERCOMLAB S.A.S** cuando se cumple con los requisitos de la norma, derechos y deberes de las partes y beneficios que se obtienen con la certificación.

El examinador en la reunión de apertura debe dar claridad a los candidatos que él no ofrece ni provee formación, ni ayuda a otros en la preparación de tales servicios.

El candidato debe determinar, con la orientación del examinador, su nivel de competencia frente a lo establecido en la norma y es de su responsabilidad decidir si está listo para continuar o no en el proceso de certificación, asumiendo los retos que ello le generan.

4.5.5 Diligenciamiento de Listas de Verificación

También es responsabilidad del examinador diligenciar el formato **F-CC-06 Lista de Verificación Desempeño** y **F-CC-07 Lista de Verificación Producto**, ya que éstas le ayudarán a identificar si las actividades que realiza el candidato se cumplen en su totalidad, en caso de no ser así, el candidato tiene dos oportunidades de demostrar que es competente en la labor que realiza, esto ayudará al examinador a emitir un resultado de competencia laboral.

Las evidencias de desempeño, de producto y de conocimiento, demostradas por el candidato y obtenidas por el examinador, permiten la evaluación objetiva de la competencia laboral de una persona. Las técnicas utilizadas en esta prueba, serán: observación directa, entrevistas, y listas de verificación.



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



Para dar claridad al examinador se ha incluido en la F-CC-06 Lista de Verificación Desempeño y F-CC-07F-CC-07 Lista de verificación producto, un protocolo que define los pasos que debe realizar el encargado antes de realizar la evaluación práctica al candidato.

4.5.6 Examen teórico

Los exámenes teóricos serán solucionados por los candidatos en las instalaciones de la empresa o en la que el candidato acuerda con **CERCOMLAB S.A.S.**, se realizan de manera escrita en forma de cuestionario para seleccionar la respuesta correcta y evaluar el contenido correspondiente a cada competencia dejando evidencia **F-CC-05 Hoja de respuestas**.

El otro método de examen teórico es mediante la utilización de un equipo de cómputo, es decir, se realiza utilizando tecnología de la información y comunicación de manera virtual. Se le designará a cada candidato un computador o una Tablet, dependiendo del lugar donde se vaya a hacer la evaluación, el candidato, dispondrá de un usuario y contraseña, que será entregado por el designado del organismo para el ingreso a la plataforma, el candidato contará con un tiempo de un minuto y treinta segundos para responder a cada pregunta; bajo ninguna circunstancia podrá ausentarse de la sala.

El candidato tendrá dos oportunidades para realizar la prueba, el objetivo es lograr un porcentaje superior al 70%, si en el primer intento no logra obtener dicha calificación, debe prepararse para el segundo y solicitar la programación del mismo; para presentar el segundo intento el candidato contará con 3 meses después de haber realizado la primera para solicitar la programación del segundo intento.

El designado para custodiar los instrumentos indicará a los candidatos la hora de inicio y la hora de finalización de la evaluación; bajo ninguna circunstancia se cambiará la hora ni la fecha de la evaluación, a menos de que el candidato lo haya manifestado por escrito dos días antes a la fecha de citación. El tiempo para la prueba está definido según esquema de certificación y en ningún caso podrá exceder los 120 minutos.



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



Si el candidato en el momento de la evaluación, desiste del proceso deberá diligenciar el formato **F-CC-14 Desistimiento al Proceso de Evaluación**, el cual deberá ser firmado por el examinador, el candidato y el responsable del proceso. Dicho desistimiento no implica ninguna devolución monetaria y lo obliga a iniciar desde la solicitud, el proceso de evaluación y certificación.

El examinador o el supervisor al finalizar el tiempo definido para la evaluación recogerán todos los formatos entregados al candidato para la respectiva revisión y custodia de los instrumentos.

4.5.6.1 Condiciones de seguridad para la ejecución de las pruebas

Las condiciones de las instalaciones para el desarrollo de la prueba teórica es la misma para todos los alcances y deberán contar con:

- Iluminación para la presentación del examen
- Espacio suficiente y distribución adecuada que permitan separación de candidatos evitando la copia
- Sillas para cada candidato y mesas adecuadas
- Condiciones higiénicas y de salubridad (baños)
- Aislado del ruido
- Seguridad para los candidatos y personal examinador.

Las condiciones mínimas deben ser una mesa y silla donde el candidato pueda realizar el examen.

4.5.6.2 Condiciones para la cancelación del examen teórico

Si se presenta una o varias de las siguientes condiciones:

- El candidato incurra en intento de fraude o copia.
- El candidato manipule un celular o dispositivo electrónico no permitido durante la prueba.



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



- El candidato se retire del área de presentación del examen sin autorización del examinador.
- El candidato se retire del área de presentación del examen sin autorización del examinador.
- El candidato siga contestando el examen cuando el tiempo estipulado se ha terminado y el examinador ha dado la orden de finalizar.
- Cuando el candidato ejerza presión sobre el examinador para manipular los resultados de su examen a favor suyo atentando contra la imparcialidad, independencia y confidencialidad del proceso.

En los casos anteriores el candidato será descalificado y el proceso se dará por terminado sin derecho a reembolso.

Por condiciones sub estándar:

- El área no cumple con los requisitos mínimos exigidos y no se puede corregir la situación.
- Se presenta alguna situación de emergencia, caso fortuito o se identifica una condición insegura que no se puede controlar.

En estos casos, se suspende el examen teórico el cual deberá reprogramarse

4.5.7 Prueba practica

Este examen será desarrollado en las instalaciones del candidato o en un lugar que este disponga siempre y cuando cumpla con las condiciones definidas, en caso de aplicar según los criterios mencionados anteriormente. El lugar o área donde se presenta la prueba práctica debe cumplir con las dimensiones especificadas en las metodologías para exámenes prácticos según la competencia a evaluar. El tiempo para la prueba está definido según esquema de certificación y en ningún caso podrá exceder los 120 minutos.

Los exámenes prácticos tienen una complejidad y extensiones tales que permiten al examinador comprobar y corroborar la capacidad del candidato para manifestar competencia en el manejo y operación del equipo en específico para el cual aplica, adicional cuenta con una calificación que debe ser superada en un 80% como mínimo para acceder a la certificación.



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



Cuando aplique, el alcance de la certificación será revisado y validado en campo por el examinador, es decir, el tipo de equipo y la capacidad del mismo. Esta información será igual a la expedida en el certificado emitido por **CERCOMLAB S.A.S.** Todos los equipos donde se realicen las pruebas prácticas se deben encontrar aptos para la operación, el examinador al llegar al lugar estipulado verificara esta condición en el momento en que el candidato haga la inspección pre operacional del equipo de no ser apto el equipo, el examinador dejara evidencia del aplazamiento de la prueba en los reportes de evaluaciones practicas según la competencia.

4.5.7.1 Condiciones de seguridad para la ejecución de la prueba practica

El candidato o empresa que solicita el servicio deberá contar con un área que permita un espacio amplio, seguro, suficiente, libre de obstáculos y con elementos para la señalización con el fin de realizar las pruebas prácticas.

En caso de que no se den las condiciones de seguridad físicas y biológicas apropiadas, se ponga en peligro la seguridad de los candidatos o de las instalaciones y/o del (los) equipo(s); el examinador podrá detener y/o cancelar la evaluación.

Metodología para aplicar pruebas utilizando tecnología de la información y comunicación

Se creó un nuevo documento definido como **I-CC-01 - Instructivo evaluación utilizando tecnología de la información y comunicación**, en el cual se definen y establecen las condiciones necesarias, los requisitos y la metodología para la realización de pruebas de conocimiento y desempeño utilizando herramientas digitales y/o el uso de tecnología de la información y comunicación por parte del Organismo de Evaluación y Certificación de Colombia S.A.S. en sus diferentes procesos evaluativos.

Adicionalmente se deja registro de aceptación por medio de **F-CC-13 Contrato de Certificación** y acuerdo para el otorgamiento, donde se agregan los siguientes elementos importantes:



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



Para utilizar las TIC en los procesos de evaluación, se acuerda con el candidato todas las condiciones necesarias, adicionalmente se deja registro de aceptación de todas las medidas y regulaciones de seguridad de la información y protección de datos personales y requisitos establecidos en el documento **I-CC-01 - Instructivo evaluación utilizando tecnología de la información y comunicación**. Y se deja constancia al firmar **F-CC-13 Contrato de Certificación y acuerdo para el otorgamiento**

Condiciones y compromisos adicionales:

- El candidato debe autorizar las grabaciones y capturas de pantalla.
- El candidato debe disponer de equipos de comunicación (audio y video) y comuna buena conexión a internet
- El candidato debe validar su identidad presentando su documento identidad
- El candidato se compromete a desarrollar todo el proceso hasta su finalización
- El candidato se compromete a mantener la confidencialidad de todo el proceso.
- Si el candidato requiere de la ayuda de un tercero este no tendrá ninguna participación, si así fuera en causal de terminación del proceso y anulación.
- E el caso que el candidato requiera apoyo de un tercero este mantendrá y se comprometerá a no compartir ningún tipo de información manteniendo la confidencialidad.

4.5.8 Resultado e informe de la Competencia

Después de haber analizado la evaluación y listas de verificación, el examinador debe emitir un resultado el cual deberá ser diligenciado el formato **F-CC-08 Resultado e informe de la Competencia**, que tiene como fin establecer la competencia que el candidato posee frente a la norma sectorial de competencia laboral o referente normativo utilizado en el esquema de certificación.

El examinador estudia los resultados de las evaluaciones con las evidencias presentadas por el candidato y emite uno de los dos juicios: **CUMPLE o AUN NO CUMPLE**, y deberá dar una



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



recomendación si fuere el caso o sea necesario si se certifica o no, en el campo de observaciones localizado al final del formato.

4.6 Proceso de decisión de certificación – Atestación

Las decisiones de otorgar, mantener, renovar, suspender o retirar la certificación, es una decisión que toma **CERCOMLAB S.A.S.** con personal competente, revisando y verificando las evidencias recopiladas durante el proceso de evaluación de la conformidad las cuales quedan registradas en el documento **F-CC-09 Revisión del Proceso** esta decisión exige cumplir con todos los requisitos descritos en el esquema de certificación correspondiente al alcance y al tipo de solicitud a la que está aplicando.

Criterios para la toma de decisión:

- **CERCOMLAB S.A.S.** no delega, no contrata externamente la toma de decisión para otorga, mantener, ampliar, reducir, suspender o retirar certificaciones.
- **CERCOMLAB S.A.S.** toma la decisión sobre la certificación únicamente con los aspectos cobijados en los esquemas de certificación de las competencias acreditadas.
- En **CERCOMLAB S.A.S.** los examinadores no toman la decisión de certificación. La toma de decisión se hace por parte de las personas indicadas basándose únicamente en la información reunida durante todo el proceso de certificación sin afectar las políticas de imparcialidad y equidad establecidas en el organismo.
- En **CERCOMLAB S.A.S.** el personal que hace la toma de decisiones de certificación cuenta con la competencia, el conocimiento y la experiencia necesaria para determinar que se cumplen todos los requisitos de certificación.

Los requisitos de experiencia y conocimiento están definidos en los documentos **RC-01 REQUISITOS DE COMPETENCIA GERENTE** y **RC-02 REQUISITO DE**



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



COMPETENCIA DIRECTOR, quienes están autorizados para desarrollar esta etapa del proceso.

- **CERCOMLAB S.A.S.** no otorgara la certificación a ningún candidato hasta que no se hayan cumplido la totalidad de los requisitos para la toma de decisión.

4.6.1 Personas que no cumplen con la evaluación de la conformidad

Si el candidato no cumple se notificará vía e-mail donde se le informa que no cumplió los requisitos de competencia establecidos en el esquema que aplico. De igual modo se le informara acerca de la nueva programación para la presentación de los exámenes.

4.6.2 Personas que cumplen con la evaluación de la conformidad

La empresa por medio de la Asamblea de Accionistas en reunión extraordinaria definirá la conformación del comité de esquema con los altos directivos de la Organización, quienes son los encargados mediante esa designación de realizar los procesos de TOMA DE DECISIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN, de esta actividad queda el registro el **F-MC-18 - Acta comité de certificación**. Se deja copia en cada una de las hojas de vida de los integrantes.

4.6.3 Requisitos de conocimiento y experiencia de los participantes del comité de certificación

Para que uno de los designados pueda realizar la actividad relacionada con la toma de la decisión de certificación debe cumplir con los siguientes requisitos de conocimientos y experiencia:

Capacitación: Conocimientos en cada uno de los sectores relacionados con los esquemas de certificación, de acuerdo con el contenido de las normas de competencia laboral acreditadas o referentes normativos utilizados.

Experiencia:



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



- Formación como evaluador de competencias laborales.
- Certificación de experiencia del organismo como examinador

Una vez conformado el comité, se designará como responsable del comité de certificación al director, quien será responsable en primera instancia de tomar la decisión otorgar los certificados y el carnet (opcional), para cada uno de los candidatos que aprueben la totalidad de los requisitos de certificación.

El director no podrá emitir los certificados y carnet (opcional), sin antes haber verificado todo el proceso y que se encuentre tal cual está definido en el esquema de certificación. El director en el momento que decide que el candidato cumple con los requisitos establecidos en el esquema, define los criterios, como la revisión del proceso, la experiencia del candidato, los resultados de la evaluación de conocimiento, desempeño y producto entre otros, y para tomar la decisión debe diligenciar el formato **F-CC-10 Decisión de la certificación** para cada candidato.

Luego de la decisión tomada por director se hace la emisión del certificado y posteriormente se le envía a la auxiliar de servicio del cliente quien se encarga de la impresión del certificado y el carnet (opcional), del candidato declarando que cumple con la norma sectorial de competencia laboral; cada certificado deberá tener el código definido en el esquema de certificación y además deberá llevar un número consecutivo que lo diferencia de los demás.

4.6.4. Registro de entrega Certificados

Es responsabilidad del auxiliar del servicio al cliente o del área administrativa, hacer la entrega oficial del certificado y carné, para lo cual se dispondrá de una fecha y hora establecida por el organismo de certificación.

Se debe diligenciar el formato **F-CC-11 Registro de entrega de Certificados**, en este formato se encuentra el listado del personal certificado, especificando en este, cuáles son las normas evaluadas, número del certificado, los datos de cada persona y posteriormente, cada uno debe firmar el formato, el cual quedará en **CERCOMLAB S.A.S.** consignado en la carpeta de proceso del cual hizo parte el candidato.



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



Además, se hará entrega a la persona certificada del Acta de Certificación, en el formato **F-CC-12 Acta de Certificación**, el cual cuenta con la firma de la gerencia y la dirección de **CERCOMLAB S.A.S.** dando el consentimiento de que el candidato finalizó el proceso satisfactoriamente.

Nota: El certificado se le entrega a cada persona certificada con el acta de entrega y el contrato de certificación y acuerdo para el otorgamiento y uso del certificado el cual deben ser firmados y reposarán una copia de cada uno en la carpeta de la persona certificada como constancia de recibido.

4.6.5. Revisión del Proceso

Es responsabilidad del Coordinador Administrativo verificar la información entregada por el examinador y toda la documentación del proceso, luego diligenciar el formato **F-CC-09 Revisión del Proceso**, en el cual se registran las observaciones y hallazgos encontrados durante la revisión del proceso.

En este formato se registra el nombre del candidato y los datos del proceso, se hace allí una validación para verificar el cumplimiento de todos los requisitos establecidos según esquema de certificación, correspondiente a la norma sectorial de competencia laboral y/o referente normativo utilizado, y para quienes no cumplieron o qué por alguna razón desistieron del proceso de certificación allí se deja la observación consignada.

4.6.6. Vigencia de la certificación

Toda certificación que se expida por parte de **CERCOMLAB S.A.S.**, tendrá una vigencia de tres (3) años contados a partir de la emisión del certificado, se realiza mantenimiento de la certificación a los dieciocho (18) meses, y al cumplir los tres años de vigencia del certificado se procede a la renovación.



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



La validez de tres (3) años de los certificados emitidos por **CERCOMLAB S.A.S.**, será permanente en ese tiempo, siempre y cuando la normativa de referencia tenida en cuenta para su emisión no cambie durante ese lapso de tiempo o en los seguimientos de vigilancia (mantenimiento) realizados por **CERCOMLAB S.A.S.** no se incurra en violaciones al código de ética del organismo de certificación.

4.6.7. Mantenimiento del certificado

Con el fin de garantizar que el candidato mantiene la competencia y su debida labor, se realizará un proceso de validación denominado mantenimiento, el cual hace parte del esquema de certificación y este programa de seguimiento a las personas certificadas, se realiza después de cumplidos los dieciocho (18) meses de la emisión del certificado por parte del personal de **CERCOMLAB S.A.S.**

Si la persona certificada no participa en el programa de mantenimiento, sería suspendido dicho certificado por un término inicial de tres (3) meses, y si esta actividad no se logra completar por cualquiera que sea la razón, se desarrollara todo el proceso adicional para su posible retiro y cancelación, según establece el **F-CC-13 contrato de certificación y acuerdo para el otorgamiento y uso del certificado** y el **P-CC-06 Procedimiento para la suspensión y retiro del certificado** o su renovación de acuerdo a lo establecido en el **P-CC-02 Procedimiento de Renovación del Certificado**. Si dicha certificación es retirada, la persona deberá hacer la devolución inmediata del certificado de competencia y el carné de identificación entregado.

Nota: la suspensión a la que se refiere quedara generada en el aplicativo de consulta como **“Suspensión Temporal”**. Si pasados los tiempos antes mencionados no se logra terminar el proceso, se emitirá el documento formal que habla el ítem “4.7.2 Causas para suspender un certificado” del presente procedimiento.

Para realizar el proceso de mantenimiento se debe notificar a las personas certificadas con un (1) mes de anterioridad y registrar el formato **F-CC-22 Programación de mantenimiento** para destinar la fecha y hora en que se les realizará el mantenimiento; además cumplido el mes de la notificación a las personas certificadas se diligenciará el registro del mantenimiento por medio



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



del formato **F-CC-23 Registro de mantenimiento**, en el cual se utilizarán técnicas para la recolección de evidencias si fuere necesario como: observación directa, pruebas de conocimiento, estudios de caso, entrevistas y/o listas de verificación, realizadas por el área administrativa o el director o subdirector de evaluación. Una vez finalizado el mantenimiento por el responsable designado, si este es aprobado se le otorgará un nuevo certificado o una copia del original con la actualización de la fecha del mantenimiento; en caso de no ser aprobado el proceso de mantenimiento debido a que por alguna razón el candidato no reciba la evaluación, se presenten circunstancias externas, o que no se cuente con el cumplimiento en los requisitos de manteniendo que garantizan la continuidad de su competencia, se procede con una suspensión temporal por un periodo de tres (3) meses inicialmente, si pasado este tiempo no se subsanan los pendientes, el estado de la certificación será de suspensión. Este estado de no realizarse las actividades necesarias por el candidato se mantendrá hasta el término de la vigencia del certificado y pasaría a un estado de retirado.

Los documentos que hacen parte de las evidencias del proceso de mantenimiento harán parte de la carpeta de evidencias del candidato. **F-CC-22 Programación de mantenimiento y F-CC-23 Registro de mantenimiento.**

El costo del mantenimiento corresponderá a la tercera parte del valor de la norma, y se tendrán rangos variables según el nivel de complejidad que esta posea; este valor podrá pagarse al inicio de la certificación o después de cumplidos los dieciocho (18) meses de la emisión del certificado.

4.7 PROCESO DE SUSPENSIÓN

4.7.1 Criterios para la suspensión

- La suspensión implica que el certificado pierde su vigencia temporalmente.
- En caso de suspender la certificación la persona certificada debe abstener de publicitar y hacer uso su certificado.
- **CERCOMLAB S.A.S.**, notificará por escrito a la persona afectada la suspensión del certificado.



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



- **CERCOMLAB S.A.S** establece en su contrato de certificación y acuerdo para el otorgamiento y uso del certificado, 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.

4.7.2 Causas para suspender un certificado

- Por solicitud escrita de la persona certificada.
- Por alterar o cambiar el contenido del alcance del certificado o su vigencia.
- Por no recibir las evaluaciones programadas dentro de los plazos establecidos por **CERCOMLAB S.A.S.**
- Falsificación, fraude o suplantación.
- El certificado sea utilizado por terceros para fines considerados fraudulentos, previa investigación y comprobación del caso por parte de **CERCOMLAB S.A.S.**
- Por utilización indebida del certificado.
- Se encuentra en proceso de renovación y no aprobó los requisitos del proceso.
- Se reciban de parte de empleadores o partes interesadas quejas relacionadas con el desempeño de la persona certificada, previa investigación y comprobación del caso por parte de **CERCOMLAB S.A.S.**
- Se evidencie falsedad en la documentación entregada a **CERCOMLAB S.A.S.**



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



- Si se presenta uso malicioso de la documentación asociada al proceso.
- Se detecta que el candidato intenta realizar algún tipo de soborno o presión indebida sobre el examinador u algún colaborador de **CERCOMLAB S.A.S.**
- Se incumplan las disposiciones del proceso de certificación firmado por el usuario con **CERCOMLAB S.A.S.**
- Si se establece la necesidad de una evaluación extraordinaria y la persona certificada no se presenta en el lapso establecido.
- Si la persona certificada se ve involucrada en un incidente derivado del desempeño de la labor que esté contenido dentro del alcance en el que se encuentra certificado.
- Cambios permanentes en las condiciones físicas o mentales, que le impidan continuar con las labores relacionadas al certificado obtenido. Estas condiciones deben estar sustentadas en el dictamen de un profesional médico en la especialidad correspondiente.

El director y el personal autorizado por **CERCOMLAB S.A.S** (comité de certificación) que haya emitido el certificado deberán decidir la acción a realizar, basada en la revisión y en las debidas consideraciones de evidencias. Dependiendo de la gravedad del caso, **CERCOMLAB S.A.S**, puede decidir retirar directamente el certificado.

La decisión de suspender un certificado se comunicará a la persona certificada mediante comunicado formal, el cual deberá incluir:

- Una declaración sobre la decisión de suspender el certificado incluyendo una descripción adecuada de la situación, argumentación y referencia a evidencias objetivas.
- Fecha de inicio de la suspensión
- Condiciones y fecha de vencimiento de la acción solicitada para revocar la suspensión y la consecuencia si no se realiza las acciones satisfactoriamente.
- Los medios de seguimiento por parte de **CERCOMLAB S.A.S** para verificar que se han cumplido las condiciones y se han implantado las acciones correctivas necesarias.
- Una declaración que el certificado no tiene validez durante la suspensión y que está prohibido el uso de publicidad a referencias de la certificación durante el tiempo de suspensión



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



- El derecho a responder y apelar esta decisión. Se puede presentar una apelación mediante el **P-CC-04 Procedimiento de apelación**

Un certificado no puede ser suspendido más de 06 meses **CERCOMLAB S.A.S** se asegura que las condiciones y que las acciones correctivas solicitadas están implementadas.

Dependiendo de esta verificación **CERCOMLAB S.A.S.** podrá:

- Declarar un resultado positivo, revocar la suspensión y declara el certificado como válido.
- Declarar un resultado negativo debido a que no se ha resuelto los problemas que llevaron a la suspensión, esta situación llevará a la retirada permanentemente del certificado
- En cualquier caso, la persona suspendida recibirá un comunicado formal confirmando el resultado.

4.8 Proceso de Renovación

Cuando se cumpla la vigencia del certificado de competencia laboral, la persona certificada debe solicitar a **CERCOMLAB S.A.S**, la renovación de su certificado de conformidad de acuerdo con el procedimiento establecido, **P-CC-02 Procedimiento para Renovar Certificados**, diligenciando el formato **F-CC-16 Solicitud de renovación del certificado**; sí la norma no ha sido modificada. Si así fuese, se le debe recoger a la persona certificada la competencia nueva incorporada en norma sectorial de competencia laboral.

4.9 Proceso de retiro del certificado

Consiste en la anulación de la declaración de la conformidad. (NTC ISO IEC17024:2013) La incapacidad para resolver los temas que dieron lugar a la suspensión, en un tiempo definido por **CERCOMLAB S.A.S**, debe dar como resultado retirar la certificación el alcance de la certificación.



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



La decisión de retiro de un certificado se comunicará formalmente al cliente incluyendo los requisitos para:

- Una declaración sobre la decisión de retirar el certificado incluyendo una descripción adecuada de la situación, argumentación y referencia a evidencias objetivas
- Terminar con el uso de la marca de certificación y cualquier otra referencia a la certificación.
- Devolver el certificado(s) y todas las copias a **CERCOMLAB S.A.S.**
- El derecho a responder y apelar esta decisión. Se puede presentar una apelación mediante el **P-CC-04 Procedimiento de apelación.**

4.10.1 Criterios para el retiro del certificado

- En caso de retirar la certificación la persona certificada se debe abstener de publicitar su certificado y esta situación se publicará en la página web.
- 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.
- 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.

4.10.2. Causas para el retiro de la certificación



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



Es decisión de **CERCOMLAB S.A.S.**, retirar una certificación expedida, teniendo en cuenta evidencias del incumplimiento o violación de los requisitos de certificación o uso del certificado, previa verificación de:

- La persona certificada incumpla las disposiciones de la política de confidencialidad de la certificación firmado por el cliente, referente al uso de la certificación de **CERCOMLAB S.A.S.**
- La persona certificada reincida en las mismas violaciones consideradas como motivos de suspensión en más de dos ocasiones durante la vigencia de la certificación otorgada por **CERCOMLAB S.A.S.**
- La vigencia de la certificación se cumpla estando suspendida la organización certificada.
- Se disminuyan los recursos o la capacidad y competencia necesaria de la organización para mantener la implementación del proceso.
- La persona certificada ha pedido voluntariamente el retiro de la certificación para lo cual debe enviar una carta a **CERCOMLAB S.A.S** solicitando el retiro y los motivos por los cuales realizara el retiro de la certificación.
- El certificado se ha utilizado por terceros para fines considerados fraudulentos, previa investigación y comprobación del caso por parte de **CERCOMLAB S.A.S.**
- Vencimiento o cancelación del contrato de certificación suscrito entre **CERCOMLAB S.A.S** y la persona certificada.
- Por muerte de la persona certificada.
- Por utilización de un certificado suspendido
- Se demuestre mediante evidencia objetiva que existió falsificación, suplantación u otros hechos de fraude durante el proceso de certificación.
- Si una persona a la cual se le ha retirado la certificación desea volver a ser certificado por **CERCOMLAB S.A.S.**, el organismo se reserva el derecho de admisión

4.10 Copia del certificado

En caso de que la persona certificada extravíe el certificado, deberá informar a **CERCOMLAB S.A.S** y solicitar una copia de este, el cual tiene un costo seis por ciento (6%) sobre el valor de la certificación de una norma. La solicitud debe realizarse diligenciando el formato **F-CC-21 Solicitud de copia de certificado** y entregarlo directamente a la administración de **CERCOMLAB S.A.S.**



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



4.11 Cambios en el esquema de certificación

Cuando se haga un cambio en el esquema de certificación que requiera una evaluación complementaria, **CERCOMLAB S.A.S** pondrá a disposición del público, sin solicitud previa, los métodos y mecanismos específicos requeridos para verificar que las personas certificadas cumplen con los requisitos modificados. Dando cumplimiento al numeral 9.2.2 de la norma **NTC-ISO/IEC 17024**.

4.12 Quejas

Toda persona puede formular una queja cada vez que detecte o se vea afectado por una atención inadecuada de parte de un funcionario o por el incumplimiento en la calidad y oportunidad de los procesos y servicios de **CERCOMLAB S.A.S**.

El solicitante deberá recibir una comunicación de **CERCOMLAB S.A.S.**, informando la respuesta definitiva o informando una nueva fecha en la cual el caso será solucionado como se describe en el procedimiento quejas en la página web www.cercomlab.com

4.13 Apelación

El candidato si no está de acuerdo con el resultado de la competencia, puede apelar con el examinador de manera verbal, la solicitud debe hacerla dentro de los cinco (5) días siguientes de conocer los resultados obtenidos en cualquiera de las fases de la evaluación; según lo indica el **P-CC-04 Procedimiento de Apelación**.

Si por alguna razón el examinador no da respuesta a la apelación verbal, el candidato puede apelar de manera escrita conservando constancia de recibido. El candidato expone al organismo los motivos de inconformidad, para lo cual debe diligenciar el formato **F-CC-18 Registro de Apelaciones**, adjuntando copia del resultado de la competencia, emitida por el examinador.



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



El organismo tiene máximo cinco (5) días hábiles para revisar y responder por escrito a la solicitud, argumentando, las razones del concepto y/o decisión, a través del formato **F-CC-19 Análisis y Solución de las Apelaciones** y dando respuesta con el formato **F-CC-20 Respuesta de apelaciones**.

El candidato debe conservar los resultados de las evidencias del proceso de apelación a partir de su solicitud, incluidas las respuestas dadas por el examinador del Organismo certificador.

En todos los casos, las apelaciones deberán interponerse los siguientes requisitos:

El candidato hace acercamiento verbal con el examinador buscando solución a sus inquietudes, cuando identifica que ha sido afectado en el desarrollo del proceso de certificación o en sus resultados. Básicamente los puntos críticos están en las fases de Evaluación y de Resultado de la competencia.

5. CONTROL DE REGISTROS

Código/Nombre de Registro	Medio en que se recopila	Lugar de Archivo	Disposición Final	Tiempo de Retención	Autoridad de Acceso
F-CC-01 Solicitud de evaluación y certificación	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación, Auxiliar Servicio al cliente
F-CC-02 Programa de evaluación	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo,



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



					subdirector de evaluación
F-CC-03 Evaluación	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación
F-CC-05 Hoja de respuestas	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación
F-CC-06 Lista de verificación desempeño	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación
F-CC-07 Lista de verificación producto	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación
F-CC-08 Resultado e informe de la competencia	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación
F-CC-09 Revisión del proceso	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



F-CC-14 Desistimiento al proceso de evaluación	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación
F-CC-15 Constancia de experiencia laboral	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación, Auxiliar Servicio al cliente
F-CC-10 Decisión de la certificación	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación
F-CC-11 Registro de entrega de certificados	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación
F-CC-12 Acta de Certificación	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación, Auxiliar Servicio al cliente
F-CC-13 Contrato	Archivo	Archivo, portafolio	Deshacer	5 años	Director,



Código: P-CC-01	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
Versión: 16			
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



de certificación y acuerdo para el otorgamiento y uso del certificado		de evidencia del candidato	de Archivo		Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación, Auxiliar Servicio al cliente
F-CC-14 Desistimiento al Proceso de Evaluación	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación, Auxiliar Servicio al cliente
F-CC-15 Constancia de experiencia laboral.	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación, Auxiliar Servicio al cliente
F-CC-16 Solicitud de renovación del certificado	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación, Auxiliar Servicio al cliente
F-CC-17	Archivo	Archivo, portafolio	Deshacer	5 años	Director,



Código: P-CC-01	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
Versión: 16			
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



Declaración de conflictos de interés		de evidencia del candidato	de Archivo		Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación
F-CC-18 Registro de Apelaciones	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación
F-CC-19 Análisis y solución de apelaciones	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación
F-CC-20 Respuesta de apelaciones	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación
F-CC-21 Solicitud de copia del certificado	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación, Auxiliar Servicio al cliente
F-CC-22 Programación de mantenimiento	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación



Código: P-CC-01	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
Versión: 16	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



F-CC-23 Registro de Mantenimiento	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación
F-CC-24 Esquema de Certificación	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Director, Coordinador Administrativo, subdirector de evaluación, Auxiliar Servicio al cliente
F-MC-18 Acta De Comité De Certificación	Archivo	Archivo	Deshacer de Archivo	5 años	Integrantes del comité de certificación
P-CC-07 Diseño y desarrollo de esquemas de certificación					Comité de esquema

6. CONTROL CAMBIOS DE DOCUMENTOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Aprobación
00	Primera versión	04/01/2015
01	Se ajustaron todas las actividades del procedimiento	09/10/2015
02	Se cambiaron todas las actividades del proceso	21/07/2016
03	Se ajustan las actividades del proceso	20/01/2017
04	Se agregó actividades de nuevos formatos recomendados por la ONAC	13/02/2017
05	Se ajustan las actividades del proceso y se actualiza	06/06/2017



Código: P-CC-01 Versión: 16	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
Modificado:	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2023/06/09
Revisado:	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2023/06/09
Aprobado:	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2023/06/09



	con el nuevo encabezado	
06	Se ajustan actividades del proceso	23/09/2017
07	Se ajustan actividades del proceso	10/09/2018
08	Se eliminan algunos formatos y se mejora el procedimiento	28/12/2018
09	Se incluye en el procedimiento la responsabilidad de quien toma la decisión de la certificación	08/05/2019
10	Alineación con las reglas del servicio de certificación.	30/11/2020
11	Se modificó los meses de experiencia requerida para certificarse, el tiempo de mantenimiento y/o renovación y porcentaje de aprobación de la prueba y tiempo mínimo para realizar el segundo intento de la prueba.	08/04/2021
12	Se modificó la actividad de mantenimiento del certificado	13/05/2021
13	Modificación de prerrequisitos según esquemas de certificación y se direcciono la etapa de renovación al numeral 9.6 completo	2021/06/15
14	Se agregan requisitos de conocimientos y experiencia para los encargados del proceso de decisión	2022/04/21
15	Se incluyó todos los formatos del proceso y el control de registros	2022/05/02
16	Se ajustan conceptos en los siguientes ítems: 4.4 Proceso de solicitud de certificación – Selección, 4.4.1 Revisión de la solicitud, 4.4.2 Aceptación de la solicitud 4.5.2 Citación – Programación del Servicio, 4.5.5 Diligenciamiento de Listas de Verificación, 4.6.5. Mantenimiento del certificado	2023/06/09