



Código: <b>P-CC-11</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
Versión: <b>04</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



## 1. OBJETIVO

Establecer las reglas del servicio de certificación de personas de las actividades ejecutadas por **CERCOMLAB S.A.S** por medio de su organismo de evaluación de personas.

## 2. ALCANCE

Estas reglas aplican para personal solicitante, candidato y personas certificadas interesadas en someterse al proceso de certificación de competencias de **CERCOMLAB S.A.S.**, en los esquemas:

TIPO DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	DOCUMENTO NORMATIVO
Agente de tránsito y transporte	<b>NSCL 280601088</b> SENA versión 1. Caracterizar accidentes de tránsito de acuerdo con normativa de tránsito y transporte. Fecha aprobación. 2018-04-28 <b>NSCL 280601089</b> SENA Versión 1. Regular movilidad vial de acuerdo con normativa de tránsito y transporte. Fecha de aprobación: 2016-04-28
Persona competente en el alistamiento de automotores livianos	<b>NSCL 280601099</b> SENA Versión1. Alistar automotores livianos de acuerdo con la normativa legal y técnica. Fecha de aprobación: 2017-05-19
Persona competente en el alistamiento de vehículos automotores pesados	<b>NCL 280601107</b> SENA Versión 1. Alistar vehículos pesados de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa de tránsito y transporte. Fecha de revisión: 2018-07-19
Persona competente para conducir vehículos livianos Categoría C1	<b>NSCL 280601100</b> SENA Versión 1. Conducir vehículos livianos de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa de tránsito y transporte. Fecha aprobación: 2017-05-19 <b>NSCL 280601101</b> SENA Versión 1. Trasladar usuarios de acuerdo con normativa de convivencia y de tránsito y transporte terrestre automotor. Fecha



Código: <b>P-CC-11</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
Versión: <b>04</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



	de aprobación. 2017-05-19
Docente en Formación Presencial	<b>NSCL 240201056</b> SENA Versión 2. Orientar formación presencial de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa. Fecha de aprobación: 2021-09-20
Docente en Formación Virtual (E - learning)	<b>NSCL 240201081</b> SENA Versión 1. Orientar formación E- learning de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa. Fecha de aprobación: 2021-02-15
Persona Competente para Hacer Mantenimiento de Redes Energizadas Media Tensión	<b>NSCL 280101164</b> SENA Versión 2. Mantener redes de energía de acuerdo con normativa. Fecha de aprobación: 2018-02-23
Persona competente para monitorear sistemas de seguridad	<b>NSCL 260401036</b> SENA Versión 1. Monitorear sistemas de seguridad de acuerdo con protocolo de operación. Fecha de aprobación: 2016-02-03
Persona competente para operar montacargas convencional	<b>NSCL 270101114</b> SENA Versión 1. Operar montacargas de acuerdo con manual técnico, Fecha de aprobación: 2016-02-03
Persona competente para supervisar servicios de seguridad	<b>NSCL 260401038</b> SENA Versión 1. Supervisar servicios de seguridad de acuerdo con normativa. Fecha aprobación: 2017-05-19
Persona competente para conducir vehículos de transporte pesado	<b>NCL 280601108</b> SENA Versión 1. Conducir vehículos pesados de acuerdo con procedimiento técnicos y normativa de tránsito y transporte. Fecha de aprobación: 2018-07-19
Persona competente para controlar accesos en vigilancia	<b>NCL 260401040</b> SENA Versión 1. Controlar accesos de acuerdo con normativa de seguridad privada. Fecha de aprobación: 2017-05-19

El alcance de la certificación se refiere específicamente al indicado en el formato de solicitud diligenciado por el solicitante. El mismo debe ser validado por **CERCOMLAB S.A.S.**



Código: <b>P-CC-11</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
Versión: <b>04</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



Adicionalmente en la prueba práctica el examinador verificará que el alcance sea el mismo, y el alcance de la certificación quedará tal cual se evidencie en el informe final emitido por el examinador.

En caso de ser certificado, el titular no podrá hacer uso del símbolo de identificación de CERCOMLAB S.A.S., en ningún documento fuera del certificado emitido, ni referenciar a la empresa en procesos que no conlleven relación con el alcance certificado.

### 3. DEFINICIONES

Para efectos de este documento se aplican, las definiciones establecidas en los siguientes documentos:

**3.1. NTC ISO/IEC 17000:2005** - Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.

**3.2. ISO IEC 17024** - Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas.

**3.3. ISO/IEC 17027:2014**- Evaluación de la conformidad – Vocabulario relativo a la competencia de las personas utilizadas en la certificación de personas.

### 4. METODOLOGÍA

#### 4.1. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Todos los requisitos que debe cumplir un candidato son los demarcados en cada uno de los esquemas de certificación de **CERCOMLAB S.A.S.**, para la certificación de personas. Los cuales son revisados y aprobados por el comité de certificación de personas basadas en las normas aplicables.

#### 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.



Código: <b>P-CC-11</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
Versión: <b>04</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



El Organismo de Certificación de Personas cuenta con una página web, [www.cercomlab.com](http://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.AS.** autorizado para ello.

## 4.2 CRITERIOS Y REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN

### 4.2.1 Criterios para la certificación

**CERCOMLAB S.AS.** 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.

### 4.2.2 Conocimientos previos

Conocimientos en:

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

### 4.2.3 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.

La documentación requerida se puede obtener en el sitio web [www.cercomlab.com](http://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.



Código: <b>P-CC-11</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
Versión: <b>04</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



<b>Prerrequisitos</b>		
<b>Requisito Certificación:</b>	<b>Documentos que evidencia cumplimiento del requisito</b>	<b>Cuándo se entrega</b>
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 documento de identidad	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.	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 <a href="mailto:recepcion@cercomlab.com">recepcion@cercomlab.com</a> - <a href="mailto:recepcioncercomlab@gmail.com">recepcioncercomlab@gmail.com</a>	Al iniciar la solicitud
7. Otros Certificados: - Licencia de conducción según categoría que aplica la prueba	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
<b>Requisito Mantenimiento de la Certificación:</b>	<b>Documentos que evidencia cumplimiento del requisito</b>	<b>Cuándo se entrega</b>
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 esta evaluando - (Inferior a tres (3) meses).	Al iniciar el mantenimiento
<b>Requisito Renovación:</b>	<b>Documentos que evidencia cumplimiento del requisito</b>	<b>Cuándo se entrega</b>
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
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	Al iniciar la solicitud



Código: <b>P-CC-11</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
Versión: <b>04</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



	solicitado.	
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 repcion@cercomlab.com - repcioncercomlab@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 de renovación siguiendo el numeral 9.6 y 9.6.5, (a, b, c, d, e, f) 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) meses de experiencia.
- 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.



Código: <b>P-CC-11</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
Versión: <b>04</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



- 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

### 4.3 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 [recepcion@cercomlab.com](mailto:recepcion@cercomlab.com) del OEC, lo anterior por medio físico o correo electrónico.

#### 4.3.1 Revisión de la solicitud

La Auxiliar del servicio al cliente revisará la documentación de los solicitantes y posteriormente el director aprobará la documentación para verificar el cumplimiento de los requisitos y 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 del cargo se comunicará ya sea vía 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 (6) seis meses y que describe las funciones que él ha 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**.



Código: P-CC-11	PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN		
Versión: 04	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



Si al revisar la documentación antes, durante o después del proceso de certificación, se descubre falsedad de laguna 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.

#### 4.3.2 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.**, por la auxiliar del servicio al cliente, 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 la programación de la evaluación de las competencias.

#### 4.3.3 Rechazo de la solicitud

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.

#### 4.4 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.





PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN			
Código:	P-CC-11		
Versión:	04		
	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



#### 4.4.1 Programación para evaluar competencias

Una vez realizado el registro de inscripción de los candidatos al proceso, se elabora el programa de evaluación, en compañía del examinador y el líder de 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 las actividades y fechas de realización.

En la actividad de 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.
- 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.**

#### 4.4.2 Citación – programación del servicio

Después de haber elaborado el programa de evaluación, el subdirector procede a enviar por medio físico, correo electrónico o mensaje de texto, la citación a los candidatos donde se realizará la reunión de apertura y primer momento del proceso de evaluación.

#### 4.4.3 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



Código: P-CC-11 Versión: 04	PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



cuestionario para seleccionar la respuesta correcta y evaluar el contenido correspondiente a cada competencia.

El otro método de examen teórico es mediante la utilización de un equipo de cómputo, es decir, se realiza 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, y las dos deben ser mayores o iguales al 70% en el caso que, en las dos pruebas, el candidato obtenga una calificación por debajo del 70% deberá prepararse e inscribirse una vez más, esta inscripción solo la podrá hacer tres meses después de haber presentado la primera prueba, para garantizar que el tiempo de preparación sea el adecuado.

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 es de 60 minutos.

Si el candidato en el momento de la evaluación, desiste del proceso deberá diligenciar el formato **F-CC-08 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 líder de procesos al finalizar el tiempo definido para la evaluación recogerán todos los formatos entregados al candidato para la respectiva revisión y custodia de los instrumentos.

#### **4.4.3.1 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:



Código: <b>P-CC-11</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
Versión: <b>04</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



- 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.

#### 4.4.3.2 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.
- 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

#### 4.4.4 Prueba practica



Código: <b>P-CC-11</b> Versión: <b>04</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



Este examen será desarrollado en las instalaciones del candidato o en la que este disponga, 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 realización de la prueba es de 60 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.

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 aplazo de la prueba en los reportes de evaluaciones practicas según la competencia.

#### **4.4.4.1 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.

#### **4.4.5 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**



Código: <b>P-CC-11</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
Versión: <b>04</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



**Competencia**, que tiene como fin establecer la competencia que el candidato posee frente a la norma sectorial de competencia laboral.

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

El examinador debe adjuntar fotografías que hagan parte de las evidencias que se toman durante el proceso de evaluación por solicitud previa del candidato.

#### 4.5 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.
- **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.



Código: <b>P-CC-11</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
Versión: <b>04</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



#### 4.5.1 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.

#### 4.5.2 personas que cumplen con la evaluación de la conformidad

Es responsabilidad del comité de certificación en cabeza del director, tomar la decisión otorgar los certificados y carnets, para cada uno de los candidatos.

El director no podrá emitir los certificados y carnets, 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, es responsabilidad del Líder de procesos solicitar a la dirección de **CERCOMLAB S.A.S** la emisión del certificado y carnet 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.

#### 4.5.3 Registro De Entrega Certificados

Es responsabilidad del líder de procesos o área administrativa, hacer la entrega oficial del certificado y carnet, 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 a Candidatos**, 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



Código: <b>P-CC-11</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
Versión: <b>04</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



el formato, el cual quedará en **CERCOMLAB S.A.S.** consignado en la carpeta de proceso del cual hizo parte el candidato.

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.

#### 4.5.4 Contrato de cumplimiento

Es responsabilidad del área administrativa hacer firmar el **F-CC-13 Contrato de certificación y acuerdo para otorgamiento y uso de certificación** por el candidato 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.

**Nota:** el certificado se le entrega a cada candidato con el acta de entrega y el contrato de cumplimiento la cual debe ser firmada por él y reposará una copia de cada uno en la carpeta del candidato como constancia de recibido.

#### 4.5.5 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.

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.

#### 4.5.6 Mantenimiento y/o renovación del certificado



Código: <b>P-CC-11</b> Versión: <b>04</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



Con el fin de garantizar las condiciones para el mantenimiento dentro del esquema de certificación se realiza un programa de mantenimiento y seguimiento a las personas certificadas por **CERCOMLAB S.A.S** a los dieciocho (18) meses de la emisión del certificado.

Si la persona certificada no participa en el programa de mantenimiento, sería suspendido dicho certificado por un término de tres (3) meses y su posible retiro y cancelación según establece el **Código de Ética** 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 Carnet de identificación entregado.

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 del formato **F-CC-23 Registro de mantenimiento**, en el cual se utilizaran técnicas para la recolección de evidencias como: observación directa, entrevistas y listas de verificación, realizadas por el área administrativa o el líder de procesos. Una vez finalizado el mantenimiento por el responsable designado, si este es aprobado se le otorgará un Sticker con el mantenimiento en el carnet expedido inicialmente; en caso de no ser aprobado se procederá a la suspensión del certificado por un periodo de tres (3) meses.

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 cumplidos los dieciocho (18) meses de la emisión del certificado.

## **4.5.7 PROCESO DE SUSPENSIÓN**

### **4.5.7.1 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.





Código: <b>P-CC-11</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
Versión: <b>04</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



- **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.

#### 4.5.7.2 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: <b>P-CC-11</b> Versión: <b>04</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



- 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.

Cuando no se resuelven los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por **CERCOMLAB S.A.S.**, se debe retirar la certificación.

#### 4.5.8 Proceso de renovación

Cuando se cumpla la vigencia del certificado de competencia laboral, el candidato 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 al candidato la competencia nueva incorporada en norma sectorial de competencia laboral.

#### 4.5.9 Copia del certificado

En caso de que el candidato 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.**

#### 4.6 Proceso de retiro del certificado



Código: <b>P-CC-11</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
Versión: <b>04</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



El retiro del certificado implica que el certificado pierde su validez definitivamente y debe ser destruido o devuelto a **CERCOMLAB S.A.S.**

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 o reducir el alcance de la certificación. **CERCOMLAB S.A.S.** dispone de acuerdos ejecutables con la persona certificada para asegurarse de que, en caso de retirar la certificación, la persona certificada se abstiene de hacer cualquier referencia a la certificación.

#### 4.6.1 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.
- **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.
- 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.

#### 4.6.2. Causas para el retiro de la certificación



Código: P-CC-11 Versión: 04	PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN		
	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



- 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 organización 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.
- El cliente certificado no permite la realización de las auditorías de vigilancia, seguimiento o de renovación de la certificación de forma agresiva o violenta.
- 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 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.

En caso de suspensión o retiro del alcance de la certificación, **CERCOMLAB S.A.S** notificará esta situación al usuario en un lapso no mayor a 24 horas a partir del dictamen del comité, para que el mismo tome las medidas necesarias para abstenerse de continuar toda promoción de su certificación. Así mismo **CERCOMLAB S.A.S** realizará las actividades necesarias para hacer accesible y a disposición del público el estatus de suspensión o retiro del alcance de la certificación correspondiente durante el mismo lapso de tiempo.



Código: P-CC-11	PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN		
Versión: 04	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



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.

#### 4.7 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**.

#### 4.8 Derechos y Deberes

##### 4.8.1 Deberes de las personas certificadas o en proceso de certificación

- Ejercer la honestidad y la objetividad en el desarrollo del proceso de evaluación.
- Mantener los estándares de competencia en los que fue certificado.
- Cumplir con los procedimientos asociados en la norma certificada.
- Cumplir con la reglamentación establecida por **CERCOMLAB S.A.S.**
- Generar evidencias confiables de las competencias que se poseen.
- Declarar cualquier vínculo anterior y/o presente con los examinadores, que pudiese comprometer la imparcialidad del proceso.
- No divulgar el contenido de las pruebas de conocimiento, desempeño y producto.
- Utilizar el certificado de la competencia para realizar a **CERCOMLAB S.A.S.** y no para menoscabar su prestigio.
- No utilizar el certificado para fines engañosos.
- No participar en actividades indebidas haciendo uso del certificado.
- Mantener informado y actualizado a **CERCOMLAB S.A.S.** en lo concerniente a cualquier cambio en la dirección particular y sitio de trabajo reportado en la solicitud de certificación inicial. En caso que para efectos del seguimiento, la persona certificada no se logre contactar en la dirección reportada a **CERCOMLAB S.A.S** o no se presente a cumplir con la citación programada ni aporte la documentación requerida como producto, el certificado automáticamente quedará suspendido temporalmente al cumplirse el tiempo (dieciocho



PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN			
Código: P-CC-11			
Versión: 04	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



meses) previsto para su seguimiento por un término máximo de tres (3) meses, en los cuales podrá acceder a la vigilancia, por solicitud propia. Esta información podrá realizarse por medio de correo electrónico, comunicación escrita, vía telefónica o página web.

- Custodiar el certificado obtenido y cuidar porque esté vigente en la ejecución de trabajos propios de la competencia certificada.
- Devolver el certificado en caso de sanción o retiro definitivo de éste.

#### 4.8.2 Deberes de CERCOMLAB S.A.S.

- Documentar y poner a disposición de todas las partes interesadas sus políticas, procesos y procedimientos propios de la certificación laboral.
- No discriminar a los interesados en la certificación por razones de nacionalidad, sexo, raza, origen étnico, religión o creencia, discapacidad física, edad.
- Disponer de personal competente para atender solicitudes de personas a certificar, reconocer, preparar y aplicar pruebas (instrumentos de evaluación), tratar las apelaciones y/o quejas, y decidir sobre la certificación.
- Documentar los procesos de certificación y de vigilancia y ser revisados y actualizados motivado por solicitud expresa sustentada de las partes, evidenciando las modificaciones.
- Mantener confidencialidad en la información obtenida en los procesos de certificación y de vigilancia.
- Definir los requisitos que deben cumplir las personas empleadas por **CERCOMLAB S.A.S.** o en alianza, que adelanten procesos de certificación.
- Conservar y alimentar el banco de instrumentos, libres de sesgo y estructurados de modo que garanticen la recolección de evidencias de forma objetiva y sistemática.
- Brindar seguridad a las pruebas de evaluación (instrumentos), para protegerlos a lo largo de su vida útil.
- Proteger datos electrónicos propios del proceso de certificación y de vigilancia, según tablas de retención documental.
- Documentar la información de las personas que en el sistema de certificación son proveedoras de cualquier servicio.
- Monitorear y controlar a los examinadores reconocidos, y retirar su reconocimiento cuando éste sea motivado por falta de competencia, y/o irregularidades en su ejercicio.



PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN			
Código: P-CC-11			
Versión: 04	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



- Definir los procedimientos y las condiciones para conceder, mantener, renovar, ampliar y reducir la certificación otorgada, respaldado con suficiente evidencia documentada, para suspender o retirar la certificación, informando al interesado para que tenga la oportunidad de analizar esta decisión.
- Proporcionar el certificado de competencia laboral con una vigencia de tres (3) años a todas las personas que demuestran la competencia, con seguimientos cada dieciocho (18) meses y su renovación al finalizar su vigencia.
- Renovar la vigencia del certificado proporcionado, asegurando mantenimiento de la competencia en los últimos seis (6) meses, siempre y cuando la normativa de referencia no haya cambiado, pues sería la expedición con base a una nueva evaluación con respecto a los cambios que haya surtido la misma.
- Resolver la queja y/o apelación presentada por el candidato o por la empresa donde éste trabaja.
- Fijar las sanciones pertinentes a través del Comité de Certificación para quienes se hagan merecedoras de ellas.

#### 4.8.3 Derechos de las personas certificadas o en proceso de certificación.

- Acceder ante **CERCOMLAB S.A.S.** a los servicios de la certificación laboral sin discriminación alguna.
- Exponer queja y/o apelación con las evidencias propias del suceso, primero ante su examinador, luego ante el Comité de Certificación si fuese necesario, y requerir la resolución en un término de quince (15) días hábiles a partir de su petición escrita.
- Exigir la certificación laboral oportuna, frente al estándar en el que demostró competencia.

#### 4.8.4 Derechos de CERCOMLAB S.A.S. y de quienes están involucrados en el proceso de certificación.

- Exigir la aplicación del procedimiento de evaluación y certificación y el uso de los registros establecidos dentro del Sistema de Gestión para el mismo.

#### 4.9 Sanciones y descargos



Código: <b>P-CC-11</b> Versión: <b>04</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



Las sanciones son consecuencia de la no aplicación de los deberes y derechos asignados por **CERCOMLAB S.A.S.** a quienes se hagan merecedoras de ellas.

Las sanciones serán fijadas por el Comité de Certificación, previo análisis del incumplimiento o de los hechos acontecidos, con las evidencias necesarias y con el debido proceso documentado.

Las sanciones se enmarcan en los siguientes parámetros:

- Llamado de atención escrito por **CERCOMLAB S.A.S.** en su calidad de organismo certificador.
- Retiro de la certificación en los casos que al término de la suspensión temporal la persona no se hizo presente para el cumplimiento del programa de vigilancia, teniendo que iniciar un nuevo proceso de certificación.
- Retiro definitivo del certificado y exclusión permanente del registro único de personas certificadas.

Los descargos o explicaciones son acciones a las que tiene derecho toda persona certificada o en proceso, que se encuentre señalada ante el organismo certificador. Para proceder a ello se debe considerar que:

- Todo proceso que se adelante, reclamación que se curse frente a un trabajador certificado o decisión que tome el Comité de Certificación debe ser comunicado por escrito al interesado y al Gerente General de **CERCOMLAB S.A.S.**
- El interesado tiene diez (10) días hábiles para hacer sus descargos, a partir del recibo. De no hacerlo se considerará aplicable la sanción que se defina.

El Comité de Certificación en sesión, y en función del informe recibido analizará las evidencias presentadas y comunicará en el término de quince (15) días hábiles a partir del recibo, la sanción a aplicar, si procede.

#### 4.10 Código de conducta

- Cumpliré con las disposiciones pertinentes del esquema de certificación.
- No utilizaré la certificación de manera que pueda dañar la reputación de **CERCOMLAB S.A.S** y no emitir ninguna declaración relativa a la certificación que **CERCOMLAB S.A.S** pueda considerar engañosa o no autorizada.





PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN			
Código:	P-CC-11		
Versión:	04		
	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



- Proporcionaré información precisa y completa y cumpliré con las políticas, procedimientos de **CERCOMLAB S.A.S**
- Informaré a **CERCOMLAB S.A.S** sin demora sobre cuestiones que puedan afectar mi capacidad para continuar cumpliendo los requisitos de la certificación.
- Informaré, cooperaré plenamente y completamente con cualquier investigación administrativa o investigaciones requeridas por **CERCOMLAB S.A.S**.
- No falsificare o haré mal uso del certificado y del carné de **CERCOMLAB S.A.S** o las siglas y logos de **CERCOMLAB S.A.S** o cualquier marca registrada u otra propiedad intelectual de **CERCOMLAB S.A.S**.
- Acepto que el certificado y carné son propiedad exclusiva de **CERCOMLAB S.A.S** y debo devolverlo en el momento que el organismo certificador me lo solicite.
- No utilizaré el certificado de manera que pueda inducir a engaño.
- Emitir declaraciones relativas a la certificación solo con respecto al alcance de la certificación otorgada.
- En caso de suspensión o retiro de la certificación estoy en la obligación de no hacer declaración y debo devolver el correspondiente certificado.
- Por ningún motivo puedo modificar el alcance de la certificación ni la capacidad del equipo señalado en el certificado ni en el carné.

#### 4.11 Derecho de uso del certificado

- No falsificar o hacer mal uso del certificado y carné emitido por **CERCOMLAB S.A.S**
- Hacer buen uso del certificado y carné sin desprestigiar a **CERCOMLAB S.A.S** como Organismo de evaluación de la conformidad.
- No realizar declaraciones relacionadas con la certificación que se puedan considerar engañosas o no autorizadas.
- En caso de suspensión o retiro de la certificación estoy en la obligación de no hacer declaración alguna relacionada con la certificación.
- Por ningún motivo puedo modificar el alcance de la certificación señalados en el certificado o carné emitido por **CERCOMLAB S.A.S**.
- En caso de suspensión, retiro o renovación de certificado estoy en la obligación de devolver a **CERCOMLAB S.A.S**, el respectivo certificado para garantizar el buen uso de certificado.



Código: <b>P-CC-11</b> Versión: <b>04</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



#### 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](http://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.

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 y el líder de procesos del Organismo certificador.

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



Código: <b>P-CC-11</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
Versión: <b>04</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



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
P-CC-02 Procedimiento para Renovar Certificados	Sistema	SGC CERCOMLAB/ Proceso misional/ certificación de competencias/ procedimientos	Deshacer de Archivo	5 años	Director Coordinador Administrativo
P-CC-04 Procedimiento de Apelación	Sistema	SGC CERCOMLAB/ Proceso misional/ certificación de competencias/ procedimientos	Deshacer de Archivo	5 años	Coordinador Administrativo
P-CC-06 Procedimiento para la suspensión y retiro del certificado	Sistema	SGC CERCOMLAB/ Proceso misional/ certificación de competencias/ procedimientos	Deshacer de Archivo	5 años	Coordinador Administrativo
F-CC-01 Solicitud de evaluación y certificación	Archivo	Archivo, portafolio de evidencia del candidato	Deshacer de Archivo	5 años	Coordinador Administrativo, Auxiliar Servicio al cliente
F-CC-02	Archivo	Archivo, portafolio de	Deshacer de Archivo	5 años	Coordinador Administrativo,



Código: <b>P-CC-11</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
Versión: <b>04</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



Programa de Evaluación		evidencia del candidato			Auxiliar Servicio al cliente	
F-CC-08 Resultado e informe de la Competencia	Archivo	Archivo, portafolio evidencia candidato	de	Deshacer de Archivo	5 años	Director Coordinador Administrativo
F-CC-09 Revisión del proceso	Archivo	Archivo, portafolio evidencia candidato	de	Deshacer de Archivo	5 años	Director Coordinador Administrativo
F-CC-10 Decisión de la certificación	Archivo	Archivo, portafolio evidencia candidato	de	Deshacer de Archivo	5 años	Director Coordinador Administrativo
F-CC-11 Registro de entrega de certificación	Archivo	Archivo, portafolio evidencia candidato	de	Deshacer de Archivo	5 años	Director Coordinador Administrativo
F-CC-12 Acta de Certificación	Archivo	Archivo, portafolio evidencia candidato	de	Deshacer de Archivo	5 años	Director Coordinador Administrativo
F-CC-13 Contrato de certificación y acuerdo para otorgamiento y uso de certificación.	Archivo	Archivo, portafolio evidencia candidato	de	Deshacer de Archivo	5 años	Director Coordinador Administrativo
F-CC-14 Desistimiento al Proceso de Evaluación	Archivo	Archivo, portafolio evidencia candidato	de	Deshacer de Archivo	5 años	Director Coordinador Administrativo
F-CC-15 Constancia de experiencia laboral	Archivo	Archivo, portafolio evidencia candidato	de	Deshacer de Archivo	5 años	Director Coordinador Administrativo



Código: <b>P-CC-11</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
Versión: <b>04</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



F-CC-16 Solicitud de renovación del certificado	Archivo	Archivo, portafolio evidencia candidato de del	Deshacer de Archivo	5 años	Director Coordinador Administrativo
F-CC-18 Registro de Apelaciones	Archivo	Archivo, portafolio evidencia candidato de del	Deshacer de Archivo	5 años	Director Coordinador Administrativo
F-CC-19 Análisis y Solución de las Apelaciones	Archivo	Archivo, portafolio evidencia candidato de del	Deshacer de Archivo	5 años	Director Coordinador Administrativo
F-CC-20 Respuesta de apelaciones	Archivo	Archivo, portafolio evidencia candidato de del	Deshacer de Archivo	5 años	Director Coordinador Administrativo
F-CC-22 Programa de mantenimiento	Archivo	Archivo, portafolio evidencia candidato de del	Deshacer de Archivo	5 años	Director Coordinador Administrativo
F-CC-23 Registro de mantenimiento	Archivo	Archivo, portafolio evidencia candidato de del	Deshacer de Archivo	5 años	Director Coordinador Administrativo
F-CC-21 Solicitud de copia de certificado	Archivo	Archivo, portafolio evidencia candidato de del	Deshacer de Archivo	5 años	Director Coordinador Administrativo
A-CC-01 Código de Ética	Sistema	SGC CERCOMLAB/ Proceso misional/ certificación de competencias/ anexos de	Deshacer de Archivo	5 años	Director Coordinador Administrativo

## 6. CONTROL CAMBIOS DE DOCUMENTOS



Código: <b>P-CC-11</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>		
Versión: <b>04</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Modificado:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	2022/05/02
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Álzate	Director	2022/05/02
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	2022/05/02



<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
01	Se emite la primera versión	14/11/2020
02	Se modificó los meses de experiencia requerida para certificarse, el tiempo de mantenimiento y/o renovación y porcentaje de aprobación de la prueba.	05/04/2021
03	Modificación de prerrequisitos según esquemas de certificación	2021/06/05
04	Se incluyó todos los formatos del proceso y el control de registros	2022/05/02