



Código: <b>A-DE-03</b> Versión: <b>04</b>	<b>POLÍTICAS</b>		
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Emitido:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	29/09/2023
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	29/09/2023
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	29/09/2023



## **POLÍTICA DE APELACIÓN**

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

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

## **POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD**

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

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

## **POLÍTICA INDEPENDENCIA, IMPARCIALIDAD E INTEGRIDAD**

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



Código: <b>A-DE-03</b> Versión: <b>04</b>	<b>POLÍTICAS</b>		
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Emitido:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	29/09/2023
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	29/09/2023
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	29/09/2023



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

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

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

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

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

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

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

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



Código: <b>A-DE-03</b> Versión: <b>04</b>	<b>POLÍTICAS</b>		
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Emitido:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	29/09/2023
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	29/09/2023
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	29/09/2023



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

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

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

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

## **POLÍTICA DE QUEJAS Y RECLAMOS**

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

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

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

## **POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

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



Código: <b>A-DE-03</b> Versión: <b>04</b>	<b>POLÍTICAS</b>		
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Emitido:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	29/09/2023
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	29/09/2023
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	29/09/2023



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

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

## **POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS**



Código: <b>A-DE-03</b> Versión: <b>04</b>	<b>POLÍTICAS</b>		
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Emitido:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	29/09/2023
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	29/09/2023
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	29/09/2023



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

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

## **DECLARACIÓN DE IMPARCIALIDAD**

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

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

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



Código: <b>A-DE-03</b> Versión: <b>04</b>	<b>POLÍTICAS</b>		
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Emitido:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	29/09/2023
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	29/09/2023
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	29/09/2023



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

### **Criterios para la suspensión de la certificación**

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

### • **Criterios para el retiro de la certificación**

- En caso de retirar la certificación la persona certificada se debe abstener de publicar su certificado y esta situación se publicará en la página web.
- **CERCOMLAB S.A.S.**, notificará, por escrito a la persona afectada del retiro del certificado.
- La cancelación de la certificación implica la renuncia por parte de la Persona Certificada a cualquier acción legal en contra de **CERCOMLAB S.A.S.**



Código: <b>A-DE-03</b> Versión: <b>04</b>	<b>POLÍTICAS</b>		
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Emitido:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	29/09/2023
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	29/09/2023
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	29/09/2023



- 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.

### Reducción de la certificación

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

### **CONTROL CAMBIOS DE DOCUMENTOS**

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



Código: <b>A-DE-03</b> Versión: <b>04</b>	<b>POLÍTICAS</b>		
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Emitido:</b>	Leidy Yuliana Gil Gómez	Coord. Admón.	29/09/2023
<b>Revisado:</b>	Giovanny Andrés Herrera Alzate	Director	29/09/2023
<b>Aprobado:</b>	Sergio Alberto Soto Henao	Gerente	29/09/2023



04	Se ajusto la política de la seguridad de la información con base al requisito 7.4.2 de la ISO/IEC 17024	29/09/2023
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------