

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	5
4. CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD.....	5
5. POLÍTICAS DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN.....	5
5.1 DECLARACIÓN DE IMPARCIALIDAD	6
6. CONTENIDO DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN.....	7
6.1 GENERALIDADES DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN	7
6.1.1 Prerrequisitos	7
6.2 PROCESO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN – SELECCIÓN.....	8
6.2.1 Inscripción al proceso de certificación	8
6.2.2 Revisión de la solicitud.....	8
6.2.3 Aceptación de la solicitud.....	9
6.2.4 Rechazo de la solicitud.	9
6.3 PROCESO DE EVALUACIÓN - DETERMINACIÓN.....	9
6.3.1 Examen Teórico	9
6.3.2 Prueba Práctica.....	10
6.3.3 Presentación de exámenes por reprobación	10
6.3.4 Instrucciones generales para presentar los exámenes.	11
6.3.5 Motivos de anulación del examen.....	11
6.3.6 Motivos generales de cancelación de examen.	12
6.4 PROCESO DE DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN - ATESTACIÓN	12
6.4.1 Personas que no cumplen con la evaluación de la conformidad.....	12
6.4.2 Personas que cumplen con la evaluación de la conformidad.....	13
7. CAMBIO DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN, AMPLIACIÓN, REDUCCIÓN O MODIFICACIÓN DE ALCANCE.....	13
8. RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.....	14
9. VIGILANCIA DE LA CERTIFICACIÓN.....	14

Este documento no será reproducido, distribuido, modificado ni prestado en todo o en parte sin previa autorización de la empresa.

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 7 Fecha: 2021-06-17
		Página 2 de 20

10. SUSPENSIÓN Y/O RETIRO DEL CERTIFICADO	14
10.1 CRITERIOS PARA LA SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO	14
10.2 CAUSAS PARA SUSPENDER UN CERTIFICADO	15
10.3 CRITERIOS PARA EL RETIRO DEL CERTIFICADO	15
10.4 CAUSAS PARA EL RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN	16
11. DERECHOS DE LOS SOLICITANTES Y CANDIDATOS	16
12. DEBERES DE LOS SOLICITANTES, CANDIDATOS Y PERSONAS CERTIFICADAS	17
13. DERECHO DE USO DEL CERTIFICADO	18
14. CÓDIGO DE CONDUCTA.....	19
15. QUEJAS	19
16. APELACIÓN	19
17. ANEXOS.....	20

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 7 Fecha: 2021-06-17
		Página 3 de 20

1. OBJETIVO

Determinar las reglas del servicio de la evaluación de la conformidad para la certificación de competencias, que aplicara **CERTIFMAQ S.A.S.**, de acuerdo con los requisitos de la norma **NTC-ISO/IEC 17024:2013**.

2. ALCANCE

Este reglamento aplica para: personal, solicitante, candidato, y personas certificadas interesados en someterse al proceso de certificación de competencias de **CERTIFMAQ S.A.S.** en los esquemas:

TIPO DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	DOCUMENTO NORMATIVO	Esquema de Certificación
Operador de Puente Grúa	ASME B30.2-2016. Overhead and Gantry Cranes (Top Running Bridge, Single or Multiple Girder, Top Running Trolley Hoist) 2-3.3.4 Responsibilities of Crane Operators (2)(b) Before Operator / (c)During the Lift / (d)After the lift	Esquema de certificación Operador de Puentes Grúa. CTM-CP-ESQ-01: 4 de fecha 2019-10-31
Operador de Torre Grúa	ASME B30.3-2016 Tower Cranes 3-3.1.4.3.1 Operators Responsibilities	Esquema de certificación Operador de Torres Grúa. CTM-CP-ESQ-02: 4 de fecha 2019-10-31
Operador de Grúas Móviles y Locomotoras	ASME B30.5-2018. Mobile and Locomotive Cranes 5-3.1.3.3.1 Crane Operator	Esquema de certificación Operador de Grúas Móviles y Locomotoras. CTM- CP-ESQ-03: 4 de fecha 2019-10-31
Operador de Grúas de Brazo Articulado	ASME B30.22-2016. Articulating Boom Cranes 22-3.1.3.3.1 Responsibilities of the Crane Operator	Esquema de certificación Operador de Grúas de Brazo Articulado. CTM- CP-ESQ-04: 4 de fecha 2019-10-31
Operador de Montacargas y Apiladores	ANSI/ITSDF B56.1– 2020 Safety Standard for Low Lift and High Lift Trucks Part II for The User 5.1 Operator Responsibility 5.2 General 5.3 Traveling 5.4 Loading 5.5 Operator Care of the Truck	Esquema de certificación Operador de Montacargas y Apiladores. CTM- CP-ESQ-05: 5 de fecha 2020-09-07
Operador de Montacargas Terreno Áspero y Telehandler	ANSI/ITSDF B56.6 -2016 Safety Standard for Rough Terrain Forklift Trucks Part II for The User 6.1 Operator Responsibility 6.2 General (6.2.1-6.2.2-6.2.3-6.2.4-6.2.5-6.2.6-6.2.7-6.2.8-6.2.9(a-b-c-d-e-f)-6.2.10-6.2.11(a-b)-6.2.12(a-b-c)-6.2.13-6.2.14(a-b-c)-6.2.15-6.2.16-6.2.17-6.2.18-6.2.19-6.2.20(a-b-c)-6.2.22-6.2.23-6.2.24-6.2.25-6.2.26-6.2.27(a-b-c-d-e-f-g) 6.3 Traveling 6.4 Loading 6.5 Operator Care of the Rough Terrain Forklift Truck	Esquema de certificación Operador de Montacargas terreno Áspero y TELEHANDLER. CTM- CP-ESQ-06: 4 de fecha 2019-10-31
Operador de Plataforma de Elevación y Rotación de Trabajo	ANSI/SAIA A92.2 – 2015 Vehicle-Mounted Elevating and Rotating Aerial Devices	Esquema de certificación Operador de Plataforma de Elevación y Rotación de Trabajo Aéreo Montado

Este documento no será reproducido, distribuido, modificado ni prestado en todo o en parte sin previa autorización de la empresa.



REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

Código: CTM-DE-RGL-001

**Versión 7
Fecha: 2021-06-17**

Página 4 de 20

TIPO DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	DOCUMENTO NORMATIVO	Esquema de Certificación
Aéreo Montado Sobre Camión	10.3 Operation (1) (2) (3) 10.8.1 Pre-Start Inspection 10.9 Worksite (1)(2)(3)(4)(5)(6)(7)(8)(9)(10) 10.10 Precautions (1)(2)(3)(4)(5)(6)(7)	Sobre Camión. CTM- CP-ESQ-07: 4 de fecha 2019-10-31
Operador de Plataformas Móviles de Elevación de Personal (MEWPs) Tipo 3 Grupo B (Plataforma Aérea de Trabajo de Elevación Soportada en Brazo-MANLIFT)	ANSI/SAIA A92.22 – 2020 Mobile Elevating Work Platforms (MEWPs) 5.5 Pre-start Inspection 6.5 Work Place Inspection 6.7 Understanding of Hazardous Atmosphere Locations 6.8.1 Fall Protection 6.8.1.1 6.8.3 Ground Condition Considerations 6.8.3.2 Inadequate Outrigger Foundations 6.8.4 Public Roads 6.8.5 Slope and Grade 6.8.6 Deployment of Stability-enhancing Means 6.8.9 Maintaining Overhead Clearance 6.8.10.2 Moving or Traveling a), b), c), d), e), f), g), h) and i) 6.8.12 Electrical Hazards a), b), c) and d) 6.8.15 Reporting Problem(s) or Malfunction(s) 6.8.19 Load Transfer 6.8.22 Fuelling 6.8.23 Battery Charging 6.8.25 Misuse as a Crane 6.8.31 Altering and Disabling 6.8.34 Safe Carrying of Materials 6.8.39 Parking of the MEWP	Operador Plataformas elevadoras de trabajos móviles (MEWPs). CTM-CP-ESQ-08: 2 de fecha 2020-09-28
Operador de Plataformas Móviles de Elevación de Personal (MEWPs) Tipo 3 Grupo A (Plataforma Aérea de Trabajo tipo tijera)	ANSI/SAIA A92.22 – 2020 Mobile Elevating Work Platforms (MEWPs) 5.5 Pre-start Inspection 6.5 Work Place Inspection 6.7 Understanding of Hazardous Atmosphere Locations 6.8.1 Fall Protection 6.8.1.1 6.8.3 Ground Condition Considerations 6.8.3.2 Inadequate Outrigger Foundations 6.8.4 Public Roads 6.8.5 Slope and Grade 6.8.6 Deployment of Stability-enhancing Means 6.8.9 Maintaining Overhead Clearance 6.8.10.2 Moving or Traveling a), b), c), d), e), f), g), h) and i) 6.8.12 Electrical Hazards a), b), c) and d) 6.8.15 Reporting Problem(s) or Malfunction(s) 6.8.19 Load Transfer 6.8.22 Fuelling 6.8.23 Battery Charging 6.8.25 Misuse as a Crane 6.8.31 Altering and Disabling 6.8.34 Safe Carrying of Materials 6.8.39 Parking of the MEWP	Operador Plataformas elevadoras de trabajos móviles (MEWPs). CTM-CP-ESQ-08: 2 de fecha 2020-09-28
Aparejador Señalero de Izaje de Cargas	ASME B30.5 – 2018 Mobile and Locomotive Cranes 5-3.1.3.4 Responsibilities of the Rigger	Esquema de Certificación Aparejador Señalero de Izaje de Cargas. CTM- CP-ESQ-09: 4 de fecha 2019-10-31
Director de Izaje	ASME B30.5 – 2018 Mobile and Locomotive Cranes 5-3.1.3.2.2 Lift Director	Esquema de certificación director de IZAJE. CTM- CP-ESQ-10: 4 de fecha 2019-10-31

Este documento no será reproducido, distribuido, modificado ni prestado en todo o en parte sin previa autorización de la empresa.

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 7 Fecha: 2021-06-17
		Página 5 de 20

3. DEFINICIONES

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

- NTC ISO/IEC 17000:2005 - Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.
- ISO IEC 17024 - Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas.
- ISO/IEC 17027- Evaluación de la conformidad – Vocabulario relativo a la competencia de las personas utilizadas en la certificación de personas.

4. CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD

Todos los documentos que son requisitos indispensables para iniciar el proceso de certificación y aquellos que fueron o son generados durante el proceso (exámenes teóricos, prácticos, entre otros) se constituyen documentos oficiales de CERTIFMAQ S.A.S., por lo que su contenido es confidencial.

CERTIFMAQ S.A.S., se compromete a mantener confidencialidad con toda la información propia de los solicitantes, candidatos y personas certificadas, obtenida durante el proceso de certificación salvo en los casos en que sea requerido por la Ley como lo declara en su política de Confidencialidad.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, en la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales CERTIFMAQ S.A.S., salvaguarda la información personal que se encuentra a disposición de CERTIFMAQ S.A.S.

5. POLÍTICAS DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN.

CERTIFMAQ S.A.S., establece las siguientes políticas las cuales están publicadas en la página web www.certifmaq.com.

- Política de certificación.
- Política de imparcialidad e independencia.
- Política de confidencialidad y seguridad de la información.
- Política de quejas y apelaciones.
- Política de suspensión de la certificación.
- Política de uso de logos y/o marcas
- Política de retiro de la certificación.
- Política para el tratamiento de datos.

Este documento no será reproducido, distribuido, modificado ni prestado en todo o en parte sin previa autorización de la empresa.

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 7 Fecha: 2021-06-17
		Página 6 de 20

5.1 DECLARACIÓN DE IMPARCIALIDAD

CERTIFMAQ SAS., es una empresa constituida con el único propósito de realizar las actividades de certificación de personas.

CERTIFMAQ SAS., incorpora políticas de control y actuación para evitar el conflicto de interés en la intervención de cualquier persona, independientemente del tipo de relación laboral, en el proceso de certificación. Con objeto de facilitar que se pueda prestar un servicio independiente y objetivo.

CERTIFMAQ SAS., no se responsabiliza de cumplir con un plazo que nuestro cliente tenga marcado por necesidades de mercado, subvenciones o cualquier otro motivo, o que el resultado del proceso de certificación concluya con una toma de decisión favorable.

CERTIFMAQ SAS., es consciente de las presiones comerciales, financieras y de otro tipo que pueden influir en su juicio y de la importancia de la imparcialidad en las actividades de certificación. Consciente además de que, el valor de la certificación reside en el grado de confianza que confieren sus actuaciones, el cual se obtiene con una evaluación imparcial y competente, declara y asume el cumplimiento de los siguientes principios:

1. CERTIFMAQ SAS es la entidad independiente de INSPECCION y CERTIFICACIÓN que gestiona, realiza y decide todas las inspecciones de los productos de sus Clientes. Ninguna otra entidad tiene competencia ni autorización para realizar estas tareas y cualquier consulta, solicitud de presupuesto, oferta e intervención, debe ser dirigida a CERTIFMAQ SAS., quien actuará en consecuencia.
2. Todas las actividades llevadas a cabo por CERTIFMAQ S.A.S., se rigen de manera específica por los principios de independencia, imparcialidad e integridad, de modo que se asegura que las certificaciones emitidas estarán basadas en evidencias objetivas de conformidad y no estarán influidas por otros intereses o partes.
3. CERTIFMAQ SAS., actuará de manera imparcial referente a los solicitantes, candidatos y sus personas certificadas.
4. Las reglas de certificación y demás documentación son equitativas para todos los solicitantes, candidatos y personas certificadas para la toma de decisiones.
5. CERTIFMAQ SAS., identifica, documenta, analiza y mitiga el riesgo de imparcialidad de forma continua y permanente.
6. Por ninguna razón financiera o exclusividad a alguna asociación o empresas, CERTIFMAQ SAS., realizará procedimientos o reglas para impedir acceso a solicitantes y candidatos a una certificación.
7. Los datos de los Clientes de todas las empresas de CERTIFMAQ SAS., son confidenciales y no pueden ser utilizados sin la autorización escrita de la sociedad que ha firmado el contrato.
8. CERTIFMAQ SAS., y sus colaboradores no utilizarán en sus ofertas y en su publicidad, escrita u oral, referencias a CERTIFMAQ SAS., que puedan inducir a un Cliente a creer que su inspección y certificación será más fácil de conseguir.

Este documento no será reproducido, distribuido, modificado ni prestado en todo o en parte sin previa autorización de la empresa.

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 7 Fecha: 2021-06-17
		Página 7 de 20

9. Así mismo, CERTIFMAQ SAS., ante sus Clientes no se referirá a las otras Empresas de la de su género como una opción más ventajosa cara a la certificación.
10. Ninguna persona de CERTIFMAQ SAS en Colombia, interferirá en las actividades de las demás y no tomará atribuciones que no le corresponden.
11. La imparcialidad de CERTIFMAQ SAS., es supervisada externamente por el Comité de partes interesadas que se reúne, al menos, una vez al año.

CERTIFMAQ SAS., ha identificado, analizado y documentado las posibles fuentes de conflicto de interés que puedan surgir a través de su actividad para asegurar la objetividad en todas sus actuaciones.

El análisis se realiza anualmente en la revisión por la dirección y siempre ante la incorporación de una nueva actividad, con objeto de identificar y estudiar las posibles situaciones cambiantes. Dicha identificación recoge todas las empresas y organizaciones con las que CERTIFMAQ SAS., pueda tener relación a través de la alta dirección, del personal, los recursos compartidos, la situación financiera o la propia actividad complementaria y diaria de la certificación.

Doc. Referencia: declaración de la imparcialidad CTM-DE-DEC-01.

6. CONTENIDO DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Todos los requisitos que debe cumplir un candidato son los demarcados en cada uno de los esquemas de certificación de CERTIFMAQ S.A.S. para la certificación de personas. Los cuales son revisados y aprobados por la dirección técnica basados en las normas aplicables.

6.1 GENERALIDADES DEL PROCESO DE 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.certifmaq.com utilizada para informar respecto al proceso de certificación y los requisitos asociados al mismo, de igual forma, puede recibir la información que requiera al contactarse con el personal de CERTIFMAQ S.A.S. autorizado para ello.

A continuación, se describe en detalle las etapas del proceso de certificación, bajo el esquema definido para CERTIFMAQ S.A.S., el cual funciona de acuerdo a sus directrices establecidas:

6.1.1 Prerrequisitos

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

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

Este documento no será reproducido, distribuido, modificado ni prestado en todo o en parte sin previa autorización de la empresa.

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 7 Fecha: 2021-06-17
		Página 8 de 20

- Acuerdo de confidencialidad y no divulgación de la información.

La documentación requerida como prerrequisitos se puede obtener en el sitio web www.certifmaq.com, en el link de [certificación de personas](#) de acuerdo al tipo de certificación a lo que va a aspirar.

6.2 PROCESO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN – SELECCIÓN

6.2.1 Inscripción al proceso de certificación

El solicitante debe diligenciar completamente el formato SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN (CTM-CP-F-01) y adjuntar los soportes que evidencian el cumplimiento de requisitos especificados por CERTIFMAQ S.A.S., conforme al tipo de certificación solicitada que puede ser de otorgamiento y remitirlos a la gestora comercial del OEC, lo anterior por medio físico o correo electrónico.

6.2.2 Revisión de la solicitud

La revisión de las SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN (CTM-CP-F-01) será a cargo de la gestora comercial.

La responsabilidad del candidato es el debido diligenciamiento de la solicitud de certificación, la cual descargará de la página web www.certifmaq.com, en caso de tener inconsistencias, estas serán comunicadas al solicitante y al director técnico.

La gestora comercial revisará la documentación de los solicitantes y posteriormente aprobará la documentación para verificar el cumplimiento de los prerrequisitos y validar el proceso al cual el solicitante se debe someter, esta documentación es archivada en una carpeta garantizando que la información sea coherente y completa.

El tiempo máximo que tiene el CERTIFMAQ S.A.S., para hacer el estudio de la documentación y darle respuesta al solicitante es de 5 días hábiles a partir de la entrega de los documentos por el solicitante.

La gestora comercial de CERTIFMAQ S.A.S., se comunicará con el solicitante 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 prerrequisitos o soportes que no dan cumplimiento al mismo, por lo tanto, no se programa hasta que se corrija o se reúna todos los requerimientos.

Si el solicitante no da respuesta al requerimiento de información o complementación de documentos dentro del plazo de 10 días hábiles se considerará desistida la solicitud.

Cuando el solicitante envía todos los requisitos y el registro de solicitud de certificación y estos sean aprobados por el CERTIFMAQ S.A.S., por la gestora comercial, este solicitante se convierte en candidato.

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

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 7 Fecha: 2021-06-17
		Página 9 de 20

Si al revisar la documentación antes, durante o después del proceso de certificación, se descubre la falsedad de alguna información, cualquier certificación que se pudiese haber emitido como resultado de los exámenes correspondientes se considerará como nula o improcedente. Lo anterior no excluye la posibilidad, si el certificado no es devuelto a CERTIFMAQ S.A.S., de emprender las acciones legales pertinentes.

6.2.3 Aceptación de la solicitud

Tras la revisión de la documentación, CERTIFMAQ S.A.S., comunica al candidato, mediante el registro CONFIRMACIÓN DEL SERVICIO (CTM-CP-F-02), para programar el proceso de evaluación.

Los candidatos serán convocados a los exámenes teóricos y prácticos mediante correo electrónico, vía telefónica o medios físicos; se indicará el lugar, fecha y hora.

6.2.4 Rechazo de la solicitud.

Esta solicitud puede ser rechazada por:

- El solicitante no cumple con alguno de los prerequisites enunciados en el esquema de certificación correspondiente al alcance al que está aplicando.
- El solicitante tiene un proceso disciplinario en su contra, que impida presentarse al proceso de evaluación de la conformidad para certificación o a la renovación de la certificación, según aplique.

6.3 PROCESO DE EVALUACIÓN - DETERMINACIÓN

Como mecanismo de evaluación para medir la competencia, todos los candidatos admitidos por CERTIFMAQ 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.

6.3.1 Examen Teórico

Los exámenes teóricos serán solucionados por los candidatos en las instalaciones de la empresa o en la que el candidato acuerda con CERTIFMAQ 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, en cuanto a las preguntas que requieren cálculos numéricos, se deben presentar las hojas de procedimientos desarrollados como sustento de las respuestas.

El otro método de examen teórico es mediante la utilización de un equipo de cómputo que facilitara CERTIFMAQ S.A.S.

El tiempo máximo para presentar el examen teórico es de 120 minutos contados a partir del momento es que el supervisor o examinador entrega el examen al candidato, todos los

Este documento no será reproducido, distribuido, modificado ni prestado en todo o en parte sin previa autorización de la empresa.

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 7 Fecha: 2021-06-17
		Página 10 de 20

exámenes deben ser resueltos por los candidatos en lapicero y cuando se equivocan en la respuesta al frente de la respuesta que no es válida se debe colocar la palabra no y en la respuesta válida se debe especificar y firmar al frente, para que el examinador no tengo confusión en el momento de la calificación.

6.3.2 Prueba Práctica

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.

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.

Este tipo de examen se realizará siempre y cuando el área cumpla los siguientes criterios: Día sin presencia de lluvia o lloviznas, área libre de cables eléctricos, terreno firme y libre de altibajos.

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.

El porcentaje mínimo para poder aprobar el examen práctico es del 85% por cada competencia o trabajo a evaluar, basado en un sistema de 100 puntos, la obtención de porcentajes menores es causal de reprobación. El tiempo máximo permitido para realizar el examen práctico (si aplica) por candidato es de 120 minutos. La prueba puede incluir preguntas que impliquen pre operacional, cálculos, procedimientos escritos, normas, configuraciones, operación, entre otros.

La persona certificada que quiera modificar el alcance de la certificación obtenida (ejemplo, cambio de equipo y/o capacidad) dentro de CERTIFMAQ S.A.S., deberá realizar el mismo proceso como si fuera un otorgamiento de la certificación.

6.3.3 Presentación de exámenes por reprobación

La presentación de exámenes por reprobación sólo aplica para los exámenes teóricos y es posible siempre y cuando el candidato haya reprobado el primer examen con un puntaje entre 70% y 84%, en este caso, el candidato cuenta con un plazo no menor a 8 días y no mayor a 45 días calendario para presentarse a un nuevo examen.

En caso de perder el examen nuevamente con valor inferior a 85%, el candidato debe adelantar nuevamente el proceso de certificación con CERTIFMAQ S.A.S., en un plazo no menor a 15 días, a partir de la fecha de presentación del examen por reprobación. Adicionalmente, debe correr con los gastos que ello implique y que se estipulan en la cotización presentada. En caso de perder el examen práctico (si aplica), el candidato no tendrá derecho a reprobación de la

Este documento no será reproducido, distribuido, modificado ni prestado en todo o en parte sin previa autorización de la empresa.

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 7 Fecha: 2021-06-17
		Página 11 de 20

prueba práctica. Si el candidato quisiera adelantar nuevamente el proceso de certificación con CERTIFMAQ S.A.S., deberá volver a presentar el proceso desde el inicio en un tiempo no menor a un (1) mes calendario, contados a partir de la fecha de presentación del examen práctico que reprobó. Adicionalmente, correr con los gastos que ello implique y que se estipulan en la cotización.

6.3.4 Instrucciones generales para presentar los exámenes.

Los candidatos deben tener en cuenta los siguientes requisitos cuando se encuentran en el proceso de evaluación:

- No está permitido durante el examen ausentarse del aula. En casos estrictamente necesarios puede solicitar permiso al supervisor o examinador para ausentarse del lugar de evaluación un máximo de 10 minutos.
- No está permitido acceder, utilizar o manipular ninguno de sus objetos personales o medios tecnológicos durante el examen teórico o en su ausencia del salón.
- Cuando haya terminado el tiempo asignado el supervisor o examinador dará la orden de finalizar y usted debe dejar el lapicero sobre la mesa, en caso de seguir escribiendo usted será descalificado.
- El examen se aprobará si usted acumula un total de 85% sobre el 100 % de las preguntas incluidas en el examen por cada módulo de competencia.
- Usted tiene derecho a presentar una apelación en caso de no estar conforme con la decisión tomada.
- Usted tiene derecho a presentar una queja en caso de no estar conforme con la calidad o la oportunidad del servicio recibido.
- Durante el examen el supervisor o examinador no deberá responder ninguna de las preguntas que puedan realizarle los candidatos en cuanto a la solución del examen, únicamente dudas acerca de instrucciones para el diligenciamiento de respuestas y corrección de las mismas.

6.3.5 Motivos de anulación del examen

El examen teórico será anulado por:

- Exista fraude o intento de fraude entre dos o más candidatos.
- Exista intercambio de exámenes entre dos o más personas.
- Manipulación del celular o cualquier dispositivo tecnológico.
- Suplantación de candidatos.
- Tomar fotos al cuestionario.
- Retirarse del área de evaluación sin previo aviso.
- No entregar el examen o la hoja de respuestas cuando el supervisor o examinador lo pida al término del tiempo estipulado.
- Tener material no autorizado para el examen
- El supervisor o examinador deberá cerciorarse que todos entendieron las instrucciones y preguntar si tiene alguna inquietud para aclararla.

Este documento no será reproducido, distribuido, modificado ni prestado en todo o en parte sin previa autorización de la empresa.

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 7 Fecha: 2021-06-17
		Página 12 de 20

6.3.6 Motivos generales de cancelación de examen.

El supervisor o examinador está en capacidad de detener o suspender el examen si se presenta alguno de los siguientes casos:

- Se descubre una situación insegura en el área de evaluación que no se puede controlar.
- Se presenta alguna situación de emergencia.
- No se cumplen con los requisitos del sitio para el examen teórico o de desempeño.
- El candidato no cumple con las reglas para la realización del examen de conocimiento mencionadas por el examinador o supervisor.
- El candidato no cumple con las reglas de seguridad para realizar la operación en el examen de desempeño.
- El equipo o área no cumple con las condiciones mínimas de seguridad u operación para realizar el examen de desempeño.
- Se presente algún tipo de presión que ponga en riesgo la imparcialidad o independencia del examen.

6.4 PROCESO DE DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN - ATESTACIÓN

Las decisiones de otorgar, suspender o retirar la certificación, es una decisión que toma CERTIFMAQ 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 EVIDENCIA DE CERTIFICACIÓN (CTM-CP- F-07) 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:

- CERTIFMAQ S.A.S., no delega, no contrata externamente la toma de decisión para otorga, ampliar, reducir, suspender o retirar certificaciones.
- CERTIFMAQ S.A.S., toma la decisión sobre la certificación únicamente con los aspectos cobijados en los esquemas de certificación de las competencias acreditadas.
- En CERTIFMA 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 CERTIFMAQ 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.
- CERTIFMAQ 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.

6.4.1 Personas que no cumplen con la evaluación de la conformidad

Si la persona NO CUMPLE la gestora comercial notifica al candidato vía e-mail el reporte mediante RESULTADO DE NO APROBACIÓN donde se le informa que no cumplió los requisitos de competencia establecidos en el esquema que aplique. De igual modo se le informara acerca de la nueva programación para la presentación de los exámenes.

Este documento no será reproducido, distribuido, modificado ni prestado en todo o en parte sin previa autorización de la empresa.

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 7 Fecha: 2021-06-17
		Página 13 de 20

6.4.2 Personas que cumplen con la evaluación de la conformidad

El personal que apruebe satisfactoriamente las pruebas teórica y práctica recibirá un carnet de identificación que acreditará la competencia de este, para desarrollar la labor para la cual está aplicando, se realizará legalización del CONTRATO DE CERTIFICACIÓN (CTM-DE-CT-01) entre CERTIFMAQ S.A.S y la persona certificada en el que se establecen los usos del certificado, vigencia del contrato, confidencialidad, causas de suspensión o retiro de la certificación, obligaciones y deberes del organismo evaluador de la conformidad y la persona certificada, tratamiento de quejas, apelaciones.

El certificado de competencia que se emiten no exime al operador por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con los requisitos de seguridad para operación y aparejamiento, ni ampara responsabilidades que se deriven por el desempeño del operador o aparejador en ejercicio de sus funciones independiente de las circunstancias en que se den.

En el momento de la entrega de la certificación por CERTIFMAQ S.A.S., a la persona que cumplió con todos los requisitos, la persona debe leer, entender el CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA PROFESIONAL(CTM-DE-CC-001) comprometiéndose a cumplir lo descrito en este documento.

7. CAMBIO DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN, AMPLIACIÓN, REDUCCIÓN O MODIFICACIÓN DE ALCANCE

Toda persona certificada que quiera modificar el alcance de la certificación obtenida (ejemplo, cambio de equipo y/o capacidad) dentro de CERTIFMAQ S.A.S., deberá realizar el mismo proceso como si fuera un otorgamiento.

La ampliación es definida con base en los resultados de las evaluaciones que se realice.

La reducción al alcance es realizada por solicitud escrita de la persona certificada.

El proceso de reducción se puede dar por:

a) Reducción por pedido del Cliente:

Cuando se trate de una Reducción de la certificación de la persona, esta deberá manifestar y solicitar por escrito el deseo de reducir el alcance de la Certificación otorgada, indicando los procesos que se mantienen y los que se excluyen del alcance de la Certificación.

b) Por decisión del OEC.

Por No pago de lo convenido.

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 7 Fecha: 2021-06-17
		Página 14 de 20

8. RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

La renovación NO APLICA debido a que el proceso de certificación inicial es totalmente independiente ya que la certificación inicial tiene vigencia de un año al cabo del cual la persona debe presentarse a un nuevo proceso de certificación.

9. VIGILANCIA DE LA CERTIFICACIÓN

CERTIFMAQ S.A.S., tiene la facultad de hacer una vigilancia en campo durante el tiempo de vigencia de los certificados, observando y garantizando que se cumplan los lineamientos establecidos en el CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA PROFESIONAL, el cual se le entregó a cada operador certificado. En caso de una situación anormal, se tomará notación y se registrará en la base de clientes de personal, para tomar medidas en el asunto. Si el tema es crítico se decide dejar inactiva y suspender o cancelar la certificación de la persona previa reunión de la dirección técnica y comunicación al trabajador incidente en el caso. Las notas negativas y positivas del operador se incluirán en el historial que tienen con CERTIFMAQ S.A.S.

Estas vigilancias se pueden realizar para verificación de quejas en contra del candidato certificado, por requerimientos o sanciones de autoridades competentes, mal uso del certificado, o de cualquier otra información que pone en cuestión el incumplimiento por parte de candidato certificado de lo establecido por CERTIFMAQ S.A.S.

La vigilancia de la certificación extraordinaria se podrá realizar con o sin previo aviso al candidato certificado. El plazo con que se anuncie y la información aportada al candidato certificado sobre el propósito, podrán variar en función del motivo de la vigilancia. Si las circunstancias así lo aconsejan, CERTIFMAQ S.A.S., podrá extender sus investigaciones a otras partes interesadas. La persona certificada debe asumir los costos en que incurra CERTIFMAQ S.A.S, para determinar la continuidad de su certificación.

10. SUSPENSIÓN Y/O RETIRO DEL CERTIFICADO

10.1 CRITERIOS PARA LA SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO

- 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 y esta situación se publicará en la página web.
- CERTIFMAQ S.A.S., notificará por escrito a la persona afectada la suspensión del certificado.
- CERTIFMAQ 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 CERTIFMAQ 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, CERTIFMAQ S.A.S. podrá iniciar las

Este documento no será reproducido, distribuido, modificado ni prestado en todo o en parte sin previa autorización de la empresa.

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 7 Fecha: 2021-06-17
		Página 15 de 20

acciones legales correspondientes y exigir a la Persona certificada el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado.

- CERTIFMAQ S.A.S puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la suspensión.
- El estado de suspensión no debe superar los 90 días a partir de su inicio de suspensión, si este plazo es superado se procede a la cancelación inmediata de la certificación. Si el plazo definido para la suspensión rebasa la fecha de vigencia del certificado, prevalecerá esta última.
- 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.
- La decisión de la reactivación debe darse antes de los 90 días de plazo arriba mencionados.

10.2 CAUSAS PARA SUSPENDER UN CERTIFICADO

CERTIFMAQ S.A.S., podrá suspender la certificación expedida a una persona cuando existan evidencias de:

- Incumplimiento por alterar o cambiar el contenido del alcance del certificado o su vigencia.
- Falsificación de la información entregada.
- Fraude en la realización del examen.
- Suplantación de candidatos.
- Que el certificado sea utilizado por terceros para fines considerados fraudulentos, previa investigación y comprobación del caso por parte de CERTIFMAQ S.A.S.
- Incumplimiento de las REGLAS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS.
- Por voluntad propia de la persona certificada.
- Evidencias de un accidente grave ocasionado a la persona certificada; que le produzca una lesión orgánica, perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez impidiendo desempeñar las funciones para las cuales fue certificado.
- Incumplimiento en el pago de los servicios de certificación.
- Se detecta que el candidato intenta realizar algún tipo de soborno o presión indebida sobre el examinador u algún colaborador de CERTIFMAQ S.A.S.
- Cuando la persona certificada no mantiene la capacidad física requerida para la certificación otorgada.

10.3 CRITERIOS PARA EL RETIRO DEL CERTIFICADO

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

Este documento no será reproducido, distribuido, modificado ni prestado en todo o en parte sin previa autorización de la empresa.

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 7 Fecha: 2021-06-17
		Página 16 de 20

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, CERTIFMAQ S.A.S. podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir a la Organización el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado. La persona a quien se le retire el certificado, deberá hacer entrega del certificado a CERTIFMAQ S.A.S. de no ser así, se contempla la posibilidad de emprender acciones legales contra el titular.
- Ante el uso indebido de la certificación obtenida, será el Grupo evaluador quien decida si se retira o no el certificado emitido.
- 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 certificado tiene derecho a apelar tal decisión ante el grupo evaluador.

10.4 CAUSAS PARA EL RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN

Es decisión de CERTIFMAQ 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:

- Por solicitud escrita de la persona certificada.
- Por no subsanar dentro de los plazos establecidos (90 días) las causales que dieron origen a una suspensión de la certificación.
- Por utilización de un certificado suspendido.
- Evidencias de fraude.
- Por presentar documentación falsa para obtener o mantener la certificación.
- Por incurrir en actividades que atenten contra la imagen del OEC o de las actividades de certificación.
- Vencimiento o cancelación del contrato suscrito entre el organismo de certificación CERTIFMAQ S.A.S., y las personas certificadas.
- Por muerte de la persona certificada.
- Se compruebe con evidencia que se cometió fraude durante los procesos previos a la certificación.
- El certificado se ha utilizado por terceros para fines considerados fraudulentos, previa investigación y comprobación del caso por parte de CERTIFMAQ S.A.S.

Cuando CERTIFMAQ S.A.S., haya determinado la suspensión o retiro del certificado de una persona. Esta decisión deberá ser notificada a la persona certificada por escrito y publicada en la página web para que sea consultada durante el tiempo en que CERTIFMAQ S.A.S., haya determinado la suspensión o retiro de dicho certificado.

11. DERECHOS DE LOS SOLICITANTES Y CANDIDATOS

- A presentar las solicitudes de certificación y evaluaciones, sin restricciones por motivos de raza, genero, religión, opciones políticas o de cualquier índole.
- Su derecho a elegir libremente al Organismo de Evaluación de la conformidad.

Este documento no será reproducido, distribuido, modificado ni prestado en todo o en parte sin previa autorización de la empresa.

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 7 Fecha: 2021-06-17
		Página 17 de 20

- Su derecho de disfrutar una comunicación plena y clara con CERTIFMAQ S.A.S, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a los procedimientos que se le vayan a practicar.
- Su derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres.
- A que toda la información suministrada por el aspirante, sea tratada de manera confidencial y secreta y que solo con su autorización, pueda ser conocida.
- Su derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos.
- Su derecho a apelar la decisión de certificación que tomo CERTIFMAQ S.A.S.
- Su derecho a quejarse ante situaciones que considere de índole personal y vulnere su condición de usuario.
- Un trato imparcial.
- A que la decisión del proceso debe ser tomada con base a la información recolectada.
- Si el evaluado no aprueba alguna de las dos evaluaciones, podrá por única vez:
 - Presentar nuevamente la etapa de evaluación teórica que haya perdido, siempre y cuando el puntaje sea el requerido para volver a presentar.
 - El candidato acepta con la firma de esta solicitud que la prueba práctica sea filmada.
- Ser informado vía correo electrónico, medio físico o telefónicamente del estado de su documentación y solicitud de certificación.
- Tiene derecho a hacer correcciones a la solicitud, para ello debe informarlas al gestor comercial.
- Tiene derecho a solicitar que se tengan en cuenta necesidades especiales, de tal modo CERTIFMAQ S.A.S. verificará y dará cabida, dentro de lo razonable y siempre que se respete la integridad de la evaluación, teniendo en cuenta la reglamentación nacional.
- El solicitante tiene derecho a ser notificado del rechazo o de la aceptación de la solicitud.

12. DEBERES DE LOS SOLICITANTES, CANDIDATOS Y PERSONAS CERTIFICADAS

- Colaborar con el cumplimiento de normas e instrucciones de CERTIFMAQ S.A.S.
- Dar trato respetuoso y digno a todos los funcionarios de CERTIFMAQ S.A.S que tiene contacto directo como indirecto.
- Respetar la intimidad de los demás.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y servicios de CERTIFMAQ S.A.S.
- Dar información oportuna, clara, veraz y completa de las circunstancias relacionadas con su estado de salud y de los hechos o situaciones causantes de su deterioro.
- Informare a CERTIFMAQ S.A.S si tengo un cambio físico que impida hacer mi función como operador, aparejador o director de izaje.
- Expresar por escrito su voluntad en caso de no aceptar el o los resultados de las evaluaciones que se realizaron.
- Pagar en forma oportuna.
- No utilizar la certificación obtenida con fines engañosos o no autorizados, si la certificación obtenida es retirada o suspendida.
- Es necesario devolver a la sede los soportes físicos generados como resultado de la certificación.

Este documento no será reproducido, distribuido, modificado ni prestado en todo o en parte sin previa autorización de la empresa.

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 7 Fecha: 2021-06-17
		Página 18 de 20

- Durante todas las evaluaciones, el aspirante deberá tener un total apego a la verdad en la información suministrada a los profesionales de CERTIFMAQ S.A.S.
- No presentarse bajo efectos de sustancias psicoactivas o alcohol.
- No tomar fotografías, videos o grabaciones, sustraer el material de evaluación. En caso de incurrir en ello, el proceso de certificación se cancelará y CERTIFMAQ S.A.S podrá tomar las medidas legales pertinentes.
- Informare a CERTIFMAQ S.A.S cambio en mis datos de domicilios o número de contacto.
- El solicitante debe cumplir con los prerrequisitos establecidos por CERTIFMAQ S.A.S como organismo de certificación de personas.
- Seguir siempre las indicaciones dadas por el examinador durante el desarrollo de las pruebas teóricas y prácticas.
- Regresar la totalidad del material suministrado al finalizar las pruebas.
- Guardar la respectiva confidencialidad de cada una de las pruebas.
- No divulgar materiales del examen confidenciales.
- No tomar parte en prácticas fraudulentas de examen.
- No generar ningún tipo de presión para una atención preferencial.
- Cumplir con todas las normas de seguridad en el momento de las pruebas prácticas.
- Declarar en la solicitud de CERTIFMAQ S.A.S. que la información suministrada durante las entrevistas y los antecedentes documentados, corresponden estrictamente a la verdad.
- Debe leer y entender la información contenida en las REGLAS PARA LA CERTIFICACION DE PERSONAS en su versión vigente y conocer lo prerrequisitos correspondientes al alcance al que está aplicando y que se encuentran publicados en la página web. www.certifmaq.com
- Permitir el ingreso de personal evaluador del Organismo Evaluador de la Conformidad ONAC para realizar actividades de atestiguamiento para evaluación de la conformidad del organismo certificador si se llegara a requerir.

13. DERECHO DE USO DEL CERTIFICADO

- No falsificar o hacer mal uso del certificado y carné emitido por CERTIFMAQ S.A.S
- Hacer buen uso del certificado y carné sin desprestigiar a CERTIFMAQ 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 CERTIFMAQ S.A.S.
- En caso de suspensión, retiro o renovación de certificado estoy en la obligación de devolver a CERTIFMAQ S.A.S, el respectivo certificado para garantizar el buen uso de certificado.

Nota:

CERTIFMAQ S.A.S., cuentan con los derechos de uso del Símbolo de Acreditación y de Referencia a la Condición de Acreditado por ONAC, siempre y cuando mantengan su acreditación

Este documento no será reproducido, distribuido, modificado ni prestado en todo o en parte sin previa autorización de la empresa.

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 7 Fecha: 2021-06-17
		Página 19 de 20

vigente y activa, cumplan con lo establecido en el “REGLAMENTO DE USO DE LOS SÍMBOLOS DE ACREDITADO Y/O ASOCIADO.” RAC-3.0-03 versión vigente.

14. CÓDIGO DE CONDUCTA

Las personas certificadas por CERTIFMAQ S.A.S. Deben declarar el cumplimiento del CODIGO DE CONDUCTA Y ETICA PROFESIONAL (CTM-DE-CC-001) dejando registro mientras permanezca vigente su certificado.

15. QUEJAS

Toda persona puede formular una queja cada vez que detecte o se vea afectado por una atención inadecuada de parte de un colaborador o por el incumplimiento en la calidad y oportunidad del servicio de certificación en un plazo máximo de 5 días hábiles después de entregados los resultados y serán resueltas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

El tiempo del que dispone CERTIFMAQ S.A.S. para atender una queja es de 15 días hábiles, tiempo en el cual, el solicitante deberá recibir una comunicación informando la respuesta definitiva o informando una nueva fecha en la cual el caso será solucionado como se describe en el procedimiento de QUEJAS y en la página web.

Direccionada la queja en el FORMATO QUEJAS (CTM-CA-F-02) ubicado en la página web, el representante de calidad y el director técnico proceden a realizar la investigación y análisis de la queja en cuanto a análisis de causa y recomendaciones de planes de acción. Una vez realizada esta investigación se debe proceder a la validación de la respuesta que se dará al cliente.

16. APELACIÓN

La apelación es el recurso que tiene un aspirante a certificación o una persona certificada sancionada frente a una decisión tomada por el Organismo certificador con el fin de que la persona u organismo correspondiente (diferente al que intervino en la decisión o sanción) confirme o reconsidere la decisión adversa tomada en una certificación, o una sanción impuesta.

El recurso de apelación debe presentarse directamente por el candidato o usuario afectado, de forma escrita y dentro de los diez (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión tomada por CERTIFMAQ S.A.S.

El documento del recurso de apelación deberá contener: la sustentación concreta de los motivos de apelación, la identificación, dirección, correo electrónico, teléfono y firma del candidato o usuario en el formato APELACIONES (CTM-CA-F-03) diligenciando toda la información solicitada.

Sin evidencias no se inicia el trámite de una apelación y será rechazada por CERTIFMAQ S.A.S.

En ningún caso se reciben apelaciones anónimas.

En caso que la apelación sea recibida telefónicamente el director de calidad de CERTIFMAQ

Este documento no será reproducido, distribuido, modificado ni prestado en todo o en parte sin previa autorización de la empresa.

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 7 Fecha: 2021-06-17
		Página 20 de 20

S.A.S. tomara los datos, los registrara en el sistema y le informara al solicitante el número de registro para su seguimiento.

CERTIFMAQ S.A.S., contará máximo con 20 días hábiles para dar una respuesta al solicitante.

17. ANEXOS

- SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAL (CTM-CP-F-01)
- CONTRATO DE CERTIFICACIÓN (CTM-DE-CT-01)
- CODIGO DE CONDUCTA Y ETICA PROFESIONAL (CTM-DE-CC-001).
- ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN (CTM-CP- F-13)