



CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	6
4. CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD.....	6
5. POLÍTICAS DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN.....	7
6. CONTENIDO DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN.....	7
6.1 GENERALIDADES DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN.....	7
6.1.1 Prerrequisitos.....	8
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.....	10
6.3.2 Prueba Práctica.....	10
6.3.3 Presentación de exámenes por reprobación.....	11
6.3.4 Instrucciones generales para presentar los exámenes.....	11
6.3.5 Motivos de anulación del examen.....	12
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.....	13
6.4.2 Personas que cumplen con la evaluación de la conformidad.....	13
6.4.3 Reposición de certificados - Carnet.....	14
6.5 VIGILANCIA DE LA CERTIFICACIÓN.....	14
6.5.1 Vigilancia extraordinaria.....	15
6.6 RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.....	15
6.7 CRITERIOS PARA EFECTURA CAMBIOS EN EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.....	15
6.8 CAMBIOS EN EL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN.....	16
7. SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.....	16
7.1 Criterios para la suspensión del certificado.....	16
7.2 Causas para la suspensión del certificado.....	17

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 11 Fecha: 2024-04-24
		Página 2 de 21

8.	RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN.	17
8.1	Criterios para el retiro del certificado.	17
8.2	Causas para el retiro de la certificación.	17
9.	CODIGO DE CONDUCTA Y ETICA	18
9.1	De los derechos de los solicitantes y candidatos.	18
9.2	De los deberes de los solicitantes y candidatos.	19
9.3	De los derechos de las personas certificadas.....	19
9.4	De los deberes de las personas certificadas.	20
9.5	Prohibiciones en relación con el uso del certificado.	20
10.	QUEJAS	20
11.	APELACIÓN	21
12.	TARIFAS.	21
13.	ANEXOS.....	21

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 11 Fecha: 2024-04-24
		Página 3 de 21

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**.

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 Grúa Puento y Pórtico	ASME B30.2-2022. 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 Grúa Puento y Pórtico. Código: CTM-CP-ESQ-01 Versión 6 Fecha de Aprobación: 2024-01-31
Operador de Torre Grúa	ASME B30.3-2019. Tower Cranes 3-3.1.4.3.1 Operators Responsibilities	Esquema de certificación Operador de Torres Grúa. CTM-CP-ESQ-02 Versión 6 Fecha de Aprobación: 2022-09-22
Operador de Grúas Móviles y Locomotoras	ASME B30.5-2021. 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 Versión 6 Fecha de Aprobación: 2022-09-22
Operador de Grúas de Brazo Articulado	ASME B30.22-2023. 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 Versión 6 Fecha de Aprobación: 2024-01-31
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 Versión 6 Fecha de Aprobación: 2022-09-22
Operador de Montacargas Terreno	ANSI/ITSDF B56.6 -2021 Safety Standard for Rough Terrain	Esquema de Certificación Operador de Montacargas terreno

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

TIPO DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	DOCUMENTO NORMATIVO	Esquema de Certificación
Áspero y Telehandler	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	Áspero y TELEHANDLER. CTM-CP-ESQ-06 Versión 5 Fecha de Aprobación: 2022-12-15
Operador de Plataforma de Elevación y Rotación de Trabajo Aéreo Montado Sobre Camión	ANSI/SAIA A92.2 – 2021. Vehicle-Mounted Elevating and Rotating Aerial Devices 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)	Esquema de certificación Operador de Plataforma de Elevación y Rotación de Trabajo Aéreo Montado Sobre Camión CTM- CP-ESQ-07 Versión 6 Fecha de Aprobación: 2022-09-22
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 – 2021. 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	Esquema de certificación Operador Plataformas elevadoras de trabajos móviles (MEWPs). CTM-CP-ESQ-08 Versión 4 Fecha de Aprobación: 2022-09-22

TIPO DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	DOCUMENTO NORMATIVO	Esquema de Certificación
	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 de Plataformas Móviles de Elevación de Personal (MEWPs) Tipo 3 Grupo A (Plataforma Aérea de Trabajo tipo tijera)	ANSI/SAIA A92.22 – 2021. 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	Esquema de Certificación Operador Plataformas elevadoras de trabajos móviles (MEWPs). CTM-CP-ESQ-08 Versión 4 Fecha de Aprobación: 2022-09-22
Aparejador Señalero de Izaje de Cargas	ASME B30.5-2021. 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 Versión 6 Fecha de Aprobación: 2022-09-22
Director de Izaje	ASME B30.5-2021. Mobile and Locomotive Cranes 5-3.1.3.2.2 Lift Director	Esquema de Certificación Director de Izaje CTM- CP-ESQ-10 Versión 6 Fecha de Aprobación: 2022-09-22
Operador de Winche	ASME B30.7 – 2021. Winches (Formerly Titled Base - Mounted Drum Hoists) 7-	Esquema de Certificación Operador de Winche

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 11 Fecha: 2024-04-24
		Página 6 de 21

TIPO DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	DOCUMENTO NORMATIVO	Esquema de Certificación
	3.1.3.3 Responsibilities of Equipment Operators 7-3.1.4 Cautions to Personnel 7-3.2.3 Moving the Load 7-3.2.4 Holding the Load 7-3.4.4 Standart Hand Signals	CTM- CP-ESQ-11 Versión 2 Fecha de Aprobación: 2023-02-10
Operador de Cargador y Minicargador	ISO 7130:2013 Earth-moving machinery — Operator training — Content and methods. 4 Requirements 4.2 Criteria	Esquema de Certificación Operador de Maquinaria para Movimiento de Tierras CTM- CP-ESQ-12 Versión 1 Fecha de Aprobación: 2022-09-22
Operador de Excavadora Hidráulica	ISO 7130:2013 Earth-moving machinery — Operator training — Content and methods. 4 Requirements 4.2 Criteria	Esquema de Certificación Operador de Maquinaria para Movimiento de Tierras CTM- CP-ESQ-12 Versión 1 Fecha de Aprobación: 2022-09-22

Fecha publicación última actualización: 2024-04-24

3. DEFINICIONES.

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

- NTC ISO/IEC 17000- 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

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 11 Fecha: 2024-04-24
		Página 7 de 21

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.

- CTM-DE-PL-003 Política de certificación.
- CTM-DE-PL-004 Política de imparcialidad e independencia.
- CTM-DE-PL-005 Política de confidencialidad y seguridad de la información.
- CTM-DE-PL-006 Política de quejas y apelaciones.
- CTM-DE-PL-007 Política de suspensión y retiro de la certificación.
- CTM-DE-PL-008 Política de uso de logos y/o marcas
- CTM-DE-PL-009 Política para el tratamiento de datos.

6. CONTENIDO DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN.

6.1 GENERALIDADES DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN.

CERTIFMAQ S.A.S., establece en el Proceso Certificación (CTM-CP-PR-01), la descripción del enfoque funcional del organismo evaluador de la conformidad.


Para la certificación de personas, se desarrollan los esquemas de certificación con personal técnico competente, bajo el reglamento general, políticas y los lineamientos de la norma ISO-IEC 17024, estos esquemas indican las normas, especificaciones técnicas, reglas y procedimientos aplicables para el procedimiento de certificación.

La dirección técnica gestiona los esquemas y procesos de certificación junto con la parte técnica. En consecuencia, de ello el comité de partes tienen la autoridad de vigilar, opinar y emitir su concepto fundamentado respecto a la gestión del proceso de certificación, esquemas de certificación enfocado a la imparcialidad.

No se impedirá el acceso al proceso de certificación bajo ningún tipo de motivo, llevado a cabo por creencias, pensamientos, nivel socioeconómico y que no tengan un sustento técnico derivados de los estándares bajo los cuales se realiza el 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.

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 11 Fecha: 2024-04-24
		Página 8 de 21

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.
- 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.

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 11 Fecha: 2024-04-24
		Página 9 de 21

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 diez 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.

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 prerrequisitos 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.

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 11 Fecha: 2024-04-24
		Página 10 de 21

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 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 tenga 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

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 11 Fecha: 2024-04-24
		Página 11 de 21

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 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 porcentaje mayor o igual 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,

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 11 Fecha: 2024-04-24
		Página 12 de 21

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

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 el director técnico, quien revisa y verifica las evidencias recopiladas durante el proceso de evaluación de la conformidad las cuales quedan registradas en el documento DECISIÓN DE LA 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:

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 11 Fecha: 2024-04-24
		Página 13 de 21

- 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 con la dirección técnica, 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 director técnico 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.
- CERTIFMAQ S.A.S., establece que no se permitirá ver o entregar a personal no autorizado, candidatos certificados o no certificados los exámenes de conocimiento y desempeño para salvaguardar la imparcialidad y confidencialidad de los instrumentos de evaluación. Por tal motivo en el reporte de resultados se especifica los datos obtenidos por el candidato.

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.

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.

	REGLAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código: CTM-DE-RGL-001
		Versión 11 Fecha: 2024-04-24
		Página 14 de 21

6.4.3 Reposición de certificados - Carnet.

La persona certificada debe presentar una petición escrita a CERTIFMAQ S.A.S., indicando el nombre, número de cédula y el alcance del certificado que se va a reponer y el motivo de la reposición: pérdida, robo o deterioro y CERTIFMAQ S.A.S., genera respuesta al cliente informando el costo del documento solicitado.

6.5 VIGILANCIA DE LA CERTIFICACIÓN.

Esta se efectúa al año contado a partir de la fecha de otorgamiento de la certificación inicial; con el fin de verificar la competencia de una persona certificada para asegurar el cumplimiento continuo con el esquema de certificación.

Las fechas de las vigilancias se especifican en el certificado - carnet.

Es responsabilidad de la persona certificada presentar la solicitud de vigilancia de la certificación, sin previo aviso para lo cual tendrá un tiempo de 30 días hábiles antes del vencimiento del certificado o carnet, con la finalidad de no perder la continuidad de su fecha de emisión o 30 días hábiles después del vencimiento del certificado o carnet, con la finalidad de no perder la continuidad del código.

La vigilancia implica actualización del certificado - carnet y tendrá una vigencia desde la fecha de vigilancia hasta la próxima fecha de renovación establecida en el certificado o carnet. La vigilancia implica actualización del certificado - carnet.

CERTIFMAQ S.A.S., realiza una (1) vigilancia durante el período de la certificación, donde se realiza un examen de conocimiento en el cual se verifica las competencias mediante una evaluación por medio de preguntas de opción múltiple única respuesta.


La vigencia de la certificación es de 2 año con 1 vigilancia anual a menos que se presente un cambio en la normatividad o legislación que requiera el cambio de vigencia. Cuando se presente actualización de norma y el alcance este acreditado por ONAC se establece un comunicado en la página web de CERTIFMAQ S.A.S., donde se informe los métodos y mecanismos específicos requeridos para verificar que las personas certificadas cumplen los requisitos modificados.

CERTIFMAQ S.A.S., realiza entrega de carnet en cada vigilancia o renovación de la certificación especificando la fecha de Expedición y de vencimiento, el código de carnet debe precisar la trazabilidad del certificado o carnet durante los 2 años de la certificación.

Cuando la persona certificada no presenta la vigilancia en el tiempo acordado se suspende el certificado en la página web y puede ser verificado con el número de cedula de ciudadanía.

Cuando la persona certificada se presenta después de la fecha de vencimiento de su carnet para la evaluación de vigilancia debe iniciar un proceso nuevo de certificación ya que perdió la continuidad de su certificado.

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 11 Fecha: 2024-04-24
		Página 15 de 21

6.5.1 Vigilancia extraordinaria.

CERTIFMAQ S.A.S., podrá determinar la realización extraordinaria de una vigilancia de la certificación en cualquier momento durante la vigencia de la misma, 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.

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.

6.6 RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.

Durante la renovación de la certificación la persona certificada debe presentarse al proceso de renovación de la certificación antes del vencimiento de la certificación, para confirmar la continuidad de la competencia y de su continua conformidad con los requisitos vigentes del esquema de certificación.

La vigencia de la renovación de la certificación es de 2 años.

El proceso de renovación de la certificación se realiza después de cumplir los prerequisites al esquema de certificación donde se tienen en cuenta los criterios de evaluación de la competencia, evaluando el conocimiento y el desempeño de cada candidato.

Nota:

Los prerequisites de renovación se pueden 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.

6.7 CRITERIOS PARA EFECTURA CAMBIOS EN EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

- CERTIFMAQ S.A.S., establece el alcance de la certificación de manera independiente.
- La persona debe realizar nuevamente el envío de la solicitud de certificación especificando el cambio de alcance reducción o ampliación.
- Debe cumplir con los prerequisites.
- La ampliación o reducción constituye una nueva certificación y se entregará un certificado independiente.

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 11 Fecha: 2024-04-24
		Página 16 de 21

La ampliación o reducción de alcance del alcance aplica y se da cuando:

- **Por solicitud:** la persona certificada solicita el aumento o reducción de la capacidad (si aplica en el esquema de certificación) especificada en el certificado vigente y cumple con los prerequisites de ampliación del alcance.
- **Por defecto:** cuando en la vigilancia o en la renovación el candidato presenta el examen práctico en un equipo con mayor o menor capacidad a la especificada en el certificado y adicionalmente cumple con los prerequisites de ampliación del alcance al que aplica.

6.8 CAMBIOS EN EL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN.

Los esquemas de certificación, se modifican cuando hay cambios en la norma ya sea por una actualización o derogación normativa o por una modificación en alguno de los métodos establecidos para evaluar.

Cuando se haga un cambio en el esquema de certificación que requiera una evaluación complementaria, se pondrá a disposición del público, sin solicitud previa, los cambios realizados al alcance, los métodos y mecanismos específicos requeridos para verificar que las personas certificadas cumplen los requisitos modificados

7. SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.

7.1 Criterios para la suspensión del certificado.

- La suspensión implica que el certificado pierde su vigencia temporalmente, en un tiempo no mayor a NOVENTA (90) días.
- En caso de suspender la certificación la persona certificada debe abstener de publicitar y hacer uso su certificado.
- CERTIFMAQ S.A.S., notificará por escrito a la persona afectada la suspensión del certificado.
- El vencimiento de los certificados suspendidos podrá ser verificado en la página web.
- 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 acciones legales correspondientes y exigir a la Persona certificada el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado.
- El estado de suspensión no debe superar los 90 días a partir de su inicio de suspensión, si este plazo es superado se procede al retiro de la cancelación inmediata 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 11 Fecha: 2024-04-24
		Página 17 de 21

- Toda suspensión se levanta luego de comprobar mediante verificación y monitoreo que se han subsanado las causas que la originaron.
- La decisión de la reactivación debe darse antes de los 90 días de plazo arriba mencionados.

7.2 Causas para la suspensión del certificado.

- La persona certificada ha dejado de cumplir con el alcance certificado.
- Por solicitud directa de la persona certificada.
- La persona certificada incumple las fechas preestablecidas para realizar la vigilancia y renovación de certificación.
- Se suspenderá el certificado, durante el periodo de investigación de las quejas o reclamos, recibidos por parte de empleadores o partes interesadas.
- Cuando la persona certificada no mantiene la capacidad física requerida para la certificación otorgada.

8. RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN.


8.1 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 y hacer uso del mismo.
- CERTIFMAQ S.A.S., notificará, a la persona afectada del retiro del certificado.
- El vencimiento del certificado retirado podrá ser verificado en la página web.
- La cancelación de la certificación implica la renuncia por parte de la Persona Certificada a cualquier acción legal en contra de 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 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.
- 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.

8.2 Causas para el retiro de la certificación.

- 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.
- Por resolución judicial o administrativa que lo ordene.

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 11 Fecha: 2024-04-24
		Página 18 de 21

- Previa investigación y confirmación de:
 - Falsificación en los prerrequisitos entregados.
 - Alteración en la información del certificado.
 - El certificado se ha utilizado por terceros para fines considerados fraudulentos.
 - Suplantación de identidad de la persona certificada.
 - Se detecte que el candidato intenta realizar algún tipo de soborno o presión indebida sobre el examinador o algún colaborador de CERTIFMAQ S.A.S.
 - Muerte de la persona certificada.
 - Por incurrir en actividades que atenten contra la imagen del OEC o de las actividades de certificación.


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.

9. CODIGO DE CONDUCTA Y ETICA

9.1 De los derechos de los solicitantes y candidatos.

- Recibir trato imparcial y equitativo.
- Recibir información actualizada del proceso de certificación
- Ser evaluado exclusivamente de acuerdo a las exigencias legales y normativas establecidas en el esquema.
- Elegir libremente al Organismo de evaluación de la conformidad.
- Acceder al servicio de certificación en forma voluntaria, sin condicionamientos y libre de todo interés.
- A presentar las solicitudes de certificación sin restricciones, ni prejuicios relacionados por la condición socio económico, raza, opciones políticas, religión, género, cultural o cualquier práctica que sea considerada como discriminatoria que pueda vulnerar los derechos de las personas.
- Obtener respuesta oportuna a sus requerimientos del proceso de certificación.
- A que toda la información suministrada por los candidatos sea tratada de manera confidencial y que solo con su autorización, pueda ser conocida.
- A interponer quejas o apelaciones de los resultados de la evaluación.
- Conocer el costo del servicio solicitado.
- Tiene derecho a solicitar a tener en cuenta necesidades especiales, de tal modo CERTIFMAQ SAS 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 candidato tiene derecho a recibir un informe de resultados de su proceso de certificación.
- La confidencialidad de la información suministrada, durante todo el proceso y sólo con su expresa autorización podrá ser suministrada a un tercero.
- El solicitante tiene derecho a ser notificado del rechazo o de la aceptación de la solicitud

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 11 Fecha: 2024-04-24
		Página 19 de 21


9.2 De los deberes de los solicitantes y candidatos.

- Cumplir el compromiso asumido con el Proceso de Certificación de CERTIFMAQ SAS.
- Conocer y cumplir prerequisites y requisitos exigidos en el esquema de certificación solicitado.
- Presentar los documentos exigidos para el proceso de certificación (legalmente adquiridos).
- Aceptar que conoce y cumplir los derechos, deberes y obligaciones del proceso.
- Aceptar que conoce y acatará las consecuencias que se derivan, del NO cumplimiento de dichos deberes y obligaciones.
- Dar información veraz y verificable para la inscripción de aspirantes concerniente al proceso de certificación.
- Dar trato respetuoso y digno a todos los funcionarios de CERTIFMAQ SAS., que tiene contacto directo e indirecto.
- Realizar los pagos en forma oportuna.
- Seguir siempre las indicaciones dadas por el personal CERTIFMAQ SAS., durante el desarrollo de todo el proceso de certificación.
- Regresar la totalidad del material suministrado al finalizar las pruebas.
- No sustraer el material de evaluación, en caso de incurrir en ello, el proceso de certificación se anulará y tomarán las medidas legales que sean del caso.
- Expresar por escrito las quejas y apelaciones, en caso de no aceptar los resultados de las evaluaciones que se realizaron.
- Guardar la respectiva confidencialidad de cada una de las pruebas.
- Debe llevar a cabo el proceso con total honestidad si cometer fraude durante los exámenes.
- No tomar fotografías, videos, grabaciones o sustraer material de todo el proceso de certificación.
- Permitir el ingreso de personal del Organismo Evaluador de la Conformidad ONAC para realizar actividades de atestiguamiento.
- No generar ningún tipo de presión para una atención preferencial.
- Cumplir con todas las normas de seguridad en el momento de las pruebas prácticas.
- Cuidar de las instalaciones, equipos y recursos suministrados por CERTIFMAQ SAS., durante el desarrollo de todo el proceso de certificación.

9.3 De los derechos de las personas certificadas.

- Recibir la certificación para la cual se inscribió, una vez cumplida a satisfacción la evaluación de la competencia.
- Estar registrado en la base de datos del proceso de certificaciones de CERTIFMAQ SAS.
- Recibir información relacionada con el vencimiento, cambios en las normas de competencia laboral o en los procedimientos de renovación y ampliación 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 11 Fecha: 2024-04-24
		Página 20 de 21

9.4 De los deberes de las personas certificadas.

- Informar de todo cambio de actividad que pueda afectar su condición de persona certificada.
- Brindar oportunamente la información necesaria para el proceso de vigilancia y renovación de la certificación.
- Informar al proceso de certificación de personas de CERTIFMAQ SAS, en forma oportuna, el deseo de renovar la certificación otorgada.
- Hacer uso adecuado de la certificación, de acuerdo con las políticas de CERTIFMAQ SAS.
- Cumplir con lo establecido en el contrato de certificación.
- Informare a CERTIFMAQ SAS si tengo un cambio físico que impida hacer mi función como persona certificada.
- Informaré de los accidentes presentados durante la vigencia de la certificación a la dirección de certificación de CERTIFMAQ SAS.
- Aceptar que el certificado - carnet es propiedad exclusiva de CERTIFMAQ SAS., y debo devolverlo en el momento que el organismo certificador me lo solicite.

9.5 Prohibiciones en relación con el uso del certificado.

- Está estrictamente prohibido utilizar los logos y la marca de CERTIFMAQ SAS., en cualquier tipo de actividad, documentación o informe que realice la persona certificada.
- Está estrictamente prohibido utilizar la certificación que otorga CERTIFMAQ SAS., en actividades diferentes al alcance certificado.
- La persona certificada no debe usar la certificación de manera que afecte la reputación de CERTIFMAQ SAS., ni emitir declaraciones o referencias relativas a la certificación o al proceso de certificación, que pueda ser considerada engañosa o no autorizada.
- En caso de vencimiento, suspensión o retiro (cancelación) de la certificación debe cesar inmediatamente el uso y referencia de dicha certificación.
- El cliente no debe falsificar el carnet de certificación.


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 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.

10. 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.

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 11 Fecha: 2024-04-24
		Página 21 de 21

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.

11. 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.

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

12. TARIFAS.

Las tarifas correspondientes al costo del servicio de evaluación de la conformidad se informan al solicitante a través de la propuesta del servicio.

13. ANEXOS

- SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAL (CTM-CP-F-01)
- CONTRATO DE CERTIFICACIÓN (CTM-DE-CT-01)
- ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN (CTM-CP- F-13)

FIN DEL DOCUMENTO

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