



REGLAS DE CERTIFICACIÓN

Reglas del servicio de certificación de personas

CÓDIGO: PR-GC-D01, VERSIÓN: 014



Crane & Lifting es Confianza

Crane & Lifting es Seguridad

Crane & Lifting es Competencia técnica

Especialistas al servicio de la seguridad

www.cranelifting.com

ELABORO	REVISO	APROBO
Coordinador de Calidad Fecha: 2023-02-08	Director Técnico y Director Administrativo Fecha: 2023-02-09	Gerente General Fecha: 2023-02-09

Contenido

1	DEFINICIONES.....	3
2	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN	3
2.1	ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN	3
2.2	CRITERIOS Y CONDICIONES PARA LA CERTIFICACIÓN.....	3
2.2.1	Criterios para la certificación.....	3
2.2.2	Condiciones para la certificación.....	4
2.2.3	Tiempos aproximados de la prestación de servicio.....	7
2.2.4	Condiciones para personas con necesidades especiales.....	8
2.3	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN	8
2.3.1	Solicitud de certificación.....	8
2.3.2	Cotización.....	9
2.3.3	Programación.....	9
2.3.4	Proceso de Evaluación	9
2.3.5	Decisión sobre la certificación.....	11
2.3.6	Certificado.....	12
2.3.7	Vigilancia.....	14
2.3.8	Renovación	15
2.3.9	Ampliación del alcance de una certificación	15
2.3.10	Recategorización dentro del mismo alcance.....	15
2.3.11	Suspensión de la certificación	16
2.3.12	Retiro de la certificación.....	16
2.4	POLÍTICAS DE CERTIFICACIÓN	17
2.4.1	Política como organismo de certificación de personas	17
2.4.2	Política de certificación.....	17
2.4.3	Política de retiro del alcance de la certificación.....	17
2.4.4	Política de suspensión de la certificación.....	17
2.4.5	Política de ampliación y reducción del alcance	17
2.4.6	Política de confidencialidad:.....	17
2.4.7	Política de imparcialidad	19
2.4.8	Políticas del tratamiento de quejas.....	19
2.4.9	Políticas del tratamiento de apelaciones.....	20
2.4.10	Política de seguridad	20
3	DEBERES Y DERECHOS.....	20
3.1	DERECHOS	20
3.2	DEBERES	20
3.3	CÓDIGO DE CONDUCTA.....	21
3.4	COMUNICACIONES CON LOS SOLICITANTES Y CERTIFICADOS	22
4	CONTROL DE MODIFICACIONES.....	22

1 DEFINICIONES

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

- **ISO/IEC 17024 o NTC- ISO/IEC 17024:** La norma ISO/IEC 17024 (NTC-ISO/IEC 17024) es una norma de "Evaluación de la conformidad" que contiene los "Requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas"
- **Certificación:** Emisión de una declaración, basada en una decisión tomada después de la revisión de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados.
- **Evaluación de Vigilancia:** Repetición sistemática de actividades de evaluación de la conformidad como base para mantener la validez de la declaración de la conformidad.
- **Renovación:** Proceso para emitir una declaración, basada en una decisión tomada después 3 años de vigencia de certificación inicial y se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados.
- **OEC:** Organismo de evaluación de la conformidad.

2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN

2.1 ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

Con la solicitud de certificación que realiza el solicitante o la organización que desea certificar a los operadores, aparejadores y supervisores, éstos deberán especificar el alcance que solicitan, el cual es revisado y, si es el caso, ajustado o modificado por **Crane & Lifting**. Con la aceptación y pago u orden de servicio, el cliente acepta los ajustes o modificaciones hechas al alcance. **Crane & Lifting** limita las evaluaciones al alcance acordado con el candidato y la decisión de certificación al alcance aprobado en el informe final.

El alcance definido se encuentra en los documentos PG-MC-D02 ALCANCE OCP y PG-MC-D04 ALCANCE OCP - NA, adjuntos a este documento.

En **Crane & Lifting** contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 13-OCP-01, bajo la norma ISO/IEC17024:2012. Declaramos que estamos acreditados únicamente para las actividades de evaluación de la conformidad y alcance para los que se ha otorgado la acreditación. Dicha acreditación está disponible al público en los sitios web:

- www.cranelifting.com → quienes somos → acreditaciones
- www.onac.org.co → Directorio de Acreditados

Crane & Lifting no autoriza a sus clientes y usuarios de los servicios de certificación de personas, en ninguna circunstancia, el uso del símbolo de acreditado de ONAC y/o referencia a la condición de acreditado.

2.2 CRITERIOS Y CONDICIONES PARA LA CERTIFICACIÓN

2.2.1 Criterios para la certificación

Los métodos y mecanismos a utilizar para evaluar la competencia de los candidatos el cual se encuentra definido en los procedimientos aplicables a operadores, aparejadores y supervisores que son revisados y validados por el comité de partes y los requerimientos mencionados en el numeral 2.2.2 de este documento.

Por la naturaleza de la actividad de certificación de personas, en su proceso de certificación **Crane & Lifting** no se hace responsable de la evaluación del cumplimiento de requisitos legales o de la declaración del cumplimiento legal, que sean diferentes a los contemplados en un reglamento técnico, que estén relacionados en el alcance de la certificación.

2.2.2 Condiciones para la certificación

La persona a certificar se compromete a cumplir con las siguientes condiciones:

- Presentar junto con la solicitud de certificación la documentación necesaria para demostrar el cumplimiento de los siguientes prerrequisitos de certificación:

PRERREQUISITO DEL ESQUEMA	SUPERVISOR			OPERADOR			APAREJADOR		
EDAD MÍNIMA	22 años			18 años			18 años		
<u>CERTIFICACIÓN</u>	<u>OTORGAMIENTO</u>	<u>VIGILANCIA</u>	<u>RENOVACIÓN</u>	<u>OTORGAMIENTO</u>	<u>VIGILANCIA</u>	<u>RENOVACIÓN</u>	<u>OTORGAMIENTO</u>	<u>VIGILANCIA</u>	<u>RENOVACIÓN</u>
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION (Cedula de ciudadanía, cedula de extranjería o documento equivalente según la legislación colombiana)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
EXPERIENCIA. Se cumplirá con este requisito mediante cualquiera de las siguientes opciones: Opción 1: Certificados laborales en el que se indique que ha realizado maniobras de izaje en el alcance en el cual desea certificarse, mínimo un año para supervisores y seis meses para operadores y aparejadores. Opción 2: Haber sido certificado anteriormente por Crane & Lifting .	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CERTIFICADO MEDICO INFERIOR A UN AÑO Se cumplirá con este requisito mediante cualquiera de las siguientes opciones: Opción 1: Certificado médico ocupacional que indique que la persona es apta para el cargo. Opción 2: Certificado de aptitud física, mental y de coordinación motriz para conductores expedido por un Centro de Reconocimiento de Conductores.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CURSO CERTIFICADO DE TRABAJO SEGURO EN ALTURAS	NO	NO	NO	SI (Aplica Manlift y camión canasta)	SI (Aplica Manlift y camión canasta)	SI (Aplica Manlift y camión canasta)	NO	NO	NO

FORMACIÓN	Escritura, Lectura y matemática básica								
ENTREVISTA PARA RENOVACIÓN Presentar entrevista estructurada ante un representante del Organismo de Certificación de Personas. Nota: Esta entrevista puede ser realizada en las oficinas de Crane & Lifting o telefónicamente.	<u>NO</u>	<u>NO</u>	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>NO</u>	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>NO</u>	<u>SI</u>
CERTIFICADO LABORAL QUE DEMUESTRE: - Tiempo de experiencia mínimo de un año en actividades relacionadas con el alcance de la certificación. - No se hayan presentado accidentes e incidentes en los que la persona certificada haya tenido responsabilidad por funciones relacionadas con el alcance de la certificación. - La persona certificada no haya cometido faltas que hayan podido afectar el desempeño satisfactorio de su trabajo y funciones. Nota: La persona certificada puede aportar certificaciones de asistencia a cursos u otra formación relacionada con el alcance.	<u>NO</u>	<u>NO</u>	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>NO</u>	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>NO</u>	<u>SI</u>

ESPACIO, EQUIPO Y ELEMENTOS DE SEGURIDAD

OPERADORES DE GRÚAS Y PUENTE GRÚAS	EVALUACIÓN PRÁCTICO SUPERVISORES
- Espacio Amplio, seguro y suficiente para realizar las maniobras en el equipo - Equipo Disponible para realizar las pruebas prácticas - Operadores disponibles del equipo para realizar las pruebas prácticas - 10 Conos - Un Balde - Una Manila - Cintas de Advertencia - Elementos de protección personal para los operadores	- Espacio Amplio, seguro y suficiente para realizar las maniobras en el equipo - Grúa o Disponible para realizar las pruebas prácticas - Operadores y aparejadores disponibles para realizar las pruebas Prácticas - 10 Conos - Un balde, Cargas - Una manila - Cintas de Advertencia - Elementos de protección personal para los operadores, aparejadores y supervisores
APAREJADORES DE CARGAS - Espacio Amplio, seguro y suficiente para realizar las maniobras en el equipo - Equipo Disponible para realizar las pruebas prácticas - Operador disponible del equipo para realizar la pruebas a los aparejadores - 10 Conos - Un balde - Cintas de Advertencia - Elementos de protección personal para los operadores y aparejadores	OPERADORES DE PLATAFORMAS MÓVILES ELEVADORAS DE TRABAJO (MANLIFT) Y DISPOSITIVOS AEREOS DE ROTACION Y ELEVACION MONTADOS SOBRE CAMION (CAMIÓN CANASTA) - Espacio Amplio, seguro y suficiente para realizar las maniobras en el equipo

OPERADORES DE MONTACARGAS <ul style="list-style-type: none">- Espacio Amplio, seguro y suficiente para realizar las maniobras en el equipo- Equipo Disponible para realizar las pruebas prácticas- Operadores disponibles del equipo para realizar las pruebas- 10 Conos- 4 Estibas- Cintas de Advertencia- Elementos de protección personal para los operadores	<ul style="list-style-type: none">- Equipo Disponible para realizar las pruebas prácticas- Operadores disponibles del equipo para realizar las pruebas- 10 Conos- Cintas de Advertencia- Elementos de protección personal para los operadores- Equipos de protección contra caídas <p>Nota: La operación del equipo, la gestión de permisos de trabajo, protocolos de seguridad, el uso debido de elementos de protección personal y equipos de protección contra caídas donde se va a realizar la evaluación, son responsabilidad de los candidatos.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Adicionalmente a los prerrequisitos las siguientes, son condiciones para la prestación del servicio:

- El proceso de evaluación de **Crane & Lifting** está diseñado para personas que demuestren entrenamiento o que estén actualmente trabajando en maniobras de izaje de cargas.
- No presentarse bajo efectos del alcohol o sustancias alucinógenas.
- Si presenta condiciones psicológicas considerables (por ejemplo: duelo, estrés...), considere presentar los exámenes otro día en los cuales los efectos mencionados anteriormente no afecten las condiciones de concentración requeridas para el proceso de certificación.
- Si no está en condiciones físicas adecuadas (por ejemplo: gripa), considere replantear la fecha del examen.
- Asegúrese de presentarse al proceso de certificación, con suficiente disponibilidad de tiempo (un día), de manera que este aspecto no afecte las condiciones para presentar las pruebas dentro del proceso de certificación.
- Presentación personal con la cédula de ciudadanía original, o contraseña sellada por registradora, o pasaporte (si es extranjero); en los casos en los cuales estos documentos no se presenten en formato original, se debe anexar fotocopia de los mismos y la contraseña original o documento oficial que indique que se encuentra en trámite.
- Saber leer y escribir.
- Para iniciar el proceso de evaluación para la certificación de competencia, todo candidato deberá presentar el original de la cédula de ciudadanía o extranjería, sin la cual no será aceptado.
- Realizar el proceso de evaluación, en el cual le practicarán (2) evaluaciones, donde se valorará en una primera parte dominios teóricos y una segunda parte donde se evalúan habilidades y destrezas, cada una de estas tendrá evaluación independiente la cual deberá obtener un puntaje mínimo requerido para cada alcance.
- Si usted usa lentes, audífonos o prótesis de algún tipo, debe usarlas durante el desarrollo de las pruebas para asegurar su mejor desempeño en las mismas, así mismo si sufre de alguna enfermedad diagnosticada, debe traer los soportes y un informe favorable de su médico sobre el control de dicha enfermedad.
- Dentro de las instalaciones, el aspirante y/o candidato se compromete a no usar el celular o cualquier objeto que pueda causar distracción ya sea suya o de otros aspirantes y/o candidato, para garantizar el desarrollo óptimo del proceso de certificación. También está prohibido la utilización de cámaras y esto invalidará el proceso de evaluación.
- El certificado que se entregará si se cumple a satisfacción el esquema de certificación de **Crane & Lifting**, tendrá una vigencia de 3 años con vigilancias anuales. Es obligatorio para mantener la certificación, cumplir con los criterios del esquema de certificación estipulados para las vigilancias.
- El certificado tendrá el alcance únicamente para la categoría de equipo en el cual presentó las pruebas teóricas y prácticas.
- El candidato deberá llevar y utilizar sus propios elementos de protección personal requeridos según los riesgos asociados a la actividad en la cual opta por la certificación.
- Conocer este documento reglas para certificación código PR-GC-D01 que se encuentra en la página web www.cranelifting.com
- Si el candidato desiste de iniciar el proceso de evaluación o no aprueba las evaluaciones de competencia, no habrá lugar a reembolso. Si el candidato desiste de continuar en cualquier etapa del proceso de evaluación, no habrá un reintegro del servicio cancelado y se dará por finalizado el proceso de evaluación.
- Cuando el candidato no pueda presentarse a realizar la prueba teórica en las instalaciones de **Crane & Lifting**, el candidato o empresa que solicita el servicio deberá aportar instalaciones para el desarrollo de las mismas. Estas

instalaciones deben contar con plan de evacuación en caso de emergencias, salidas de emergencia, cumplir con las disposiciones de seguridad, planes de contingencia y emergencias para las eventualidades que se puedan presentar en la evaluación. **Crane & Lifting** se acoge en este caso a las disposiciones de seguridad establecidas por el usuario o empresa donde se realicen las evaluaciones, no eximiendo que en caso de encontrarse algún indicio que no existen condiciones de seguridad apropiadas, se podrá detener la evaluación debido a esto, siendo responsable el candidato o empresa que solicita el servicio de todos los gastos que debido a esto se generen.

- No será confidencial aquella información que el usuario haya puesto a dominio público. Los usuarios del proceso de certificación autorizan a **Crane & Lifting** a divulgar información confidencial cuando sea requerido por entidades legales o el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC –.

Crane & Lifting no es responsable de velar por las actividades de conducción del vehículo, éstas son obligación de quien solicita el servicio.

Crane & Lifting al ser un organismo de certificación de personas acreditado, está sujeto a la realización de evaluaciones por parte del ONAC para el mantenimiento de la acreditación, por lo cual, cuando se requiera, los clientes y usuarios de los servicios de certificación de personas, deben permitir el acceso a los equipos de evaluación del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) para realizar la testificación de las actividades de evaluación de la conformidad realizadas por **Crane & Lifting**. Para lo anterior, de ser necesario, se informarán previamente los detalles de la testificación, tales como fecha, hora, lugar, duración, nombres de los asistentes por parte del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) y por parte de **Crane & Lifting**.

La no aceptación por parte de un cliente de esta condición implicará la imposibilidad de emitir certificados/informes con la acreditación de ONAC a ese cliente.

2.2.3 Tiempos aproximados de la prestación de servicio

ALCANCE	Tiempo otorgamiento y renovación	Tiempo evaluación teórica – vigilancia	Tiempo evaluación practica otorgamiento y renovación	Evaluación práctica vigilancia
OPERADOR GRUA MOVIL	Máximo 120 minutos	Máximo 90 minutos	Aproximadamente 45 Minutos	Aproximadamente 25 Minutos
OPERADOR GRUA BRAZO ARTICULADO	Máximo 120 minutos	Máximo 90 minutos	Aproximadamente 45 Minutos	Aproximadamente 25 Minutos
OPERADOR MONTACARGAS Y APILADORES	Máximo 90 minutos	Máximo 45 minutos	Aproximadamente 25 Minutos	Aproximadamente 15 Minutos
OPERADOR MONTACARGAS TELESCOPICO	Máximo 90 minutos	Máximo 45 minutos	Aproximadamente 25 Minutos	Aproximadamente 15 Minutos
OPERADOR MONTACARGAS CARGADOR	Máximo 90 minutos	Máximo 45 minutos	Aproximadamente 25 Minutos	Aproximadamente 15 Minutos
OPERADOR PUENTE GRUA	Máximo 120 minutos	Máximo 90 minutos	Aproximadamente 45 Minutos	Aproximadamente 25 Minutos
OPERADOR CAMION CANASTA	Máximo 90 minutos	Máximo 45 minutos	Aproximadamente 25 Minutos	Aproximadamente 15 Minutos
OPERADOR PLATAFORMA MOVIL ELEVADORA DE TRABAJO	Máximo 90 minutos	Máximo 45 minutos	Aproximadamente 25 Minutos	Aproximadamente 15 Minutos
APAREJADOR DE CARGAS	Máximo 90 minutos	Máximo 45 minutos	Aproximadamente 25 Minutos	Aproximadamente 15 Minutos
SUPERVISOR IZAJE DE CARGAS	Máximo 120 minutos	Máximo 90 minutos	Aproximadamente 45 Minutos	Aproximadamente 25 Minutos

2.2.4 Condiciones para personas con necesidades especiales

- El idioma de la evaluación es el español. En caso de que la persona no hable, lea o escriba en español podrá usar el recurso de un traductor, el cual será suministrado por el candidato. Esta persona no podrá interferir en las actividades de evaluación y el solicitante también se compromete a que se guardará confidencialidad de la información obtenida por el traductor, para esto el traductor firmará compromiso de confidencialidad.
- Si la persona declara que posee algún tipo de discapacidad, esta misma será analizada por **Crane & Lifting**, con el fin de determinar si es posible realizar la evaluación teórica y práctica sin que se afecten las condiciones de seguridad en la operación del equipo.

2.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

2.3.1 Solicitud de certificación

La solicitud de certificación se realiza presentando el PR-GC-R10 formato de solicitud de certificación, diligenciado en su integridad, en medio físico firmado. Aunque por la situación geográfica del país se acepta que se entregue por medio electrónico, solicitud que deberá quedar protocolizada antes de comenzar la evaluación en campo.

La dirección de **Crane & Lifting** para envío de solicitudes es: Carrera 14B No 112-59 en la ciudad de Bogotá.

Las direcciones de correo electrónico dispuestas para la recepción de solicitudes son:

comercial@canelifting.com

servicioalcliente@canelifting.com

logistica@canelifting.com

Con la presentación del formulario el cliente debe:

- Determinar el número de personas a certificar y el alcance de la certificación
- Declarar que conoce en su totalidad este documento y acepta cumplir con todas las condiciones, políticas y requisitos dispuestos.

Crane & Lifting asume que el solicitante que solicita la certificación cumple con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a su organización. En el caso de que, en cualquier momento del proceso de certificación, sea evidente que esto no es así, (ejemplo: suplantación de identidad, no contar con el requisito relacionado con la experiencia demostrada) **Crane & Lifting** podrá proceder a la paralización del proceso hasta que el aspirante aporte evidencias de que el problema detectado ha sido adecuadamente resuelto. No obstante, lo anterior, **Crane & Lifting** podrá, en casos particulares, solicitar evidencia del cumplimiento de dichos requisitos legales antes de iniciar el proceso de certificación.

Una vez recibida la solicitud de certificación, **Crane & Lifting** revisará la documentación suministrada con objeto de comprobar que la persona es susceptible de ser certificada o si existe algún motivo legal, o de otra índole que lo impida, en cuyo caso se lo comunicará al solicitante. Así mismo se verificará que el alcance esté claramente definido, y que la documentación que se requiere para la solicitud esté completa.

Si la documentación de la solicitud no está completa, se pedirá, mediante comunicación, al solicitante que la complete y no se procederá a otras etapas del proceso. Una vez notificado el solicitante sobre las falencias identificadas en la solicitud de certificación, la persona tendrá un total de 15 días hábiles para subsanar las falencias identificadas, en caso de no ser completados los requisitos en este tiempo, se entenderá desistida la misma.

Para los casos en los que se detecte una persona ha realizado falsificaciones y/o adulteraciones y desee volver a ser certificado por **Crane & Lifting**, nuestra empresa se reservará el derecho de admisión en estos casos.

Para el caso de renovaciones de la certificación, se realizará una entrevista en la cual la persona certificada suministrará información de su trabajo y funciones relacionadas con el alcance a renovar y de acuerdo al concepto de esta se programarán las actividades subsiguientes al proceso de renovación.

2.3.2 Cotización

La cotización se realiza a solicitud del cliente, la cual se deberá enviar en un período no mayor a tres días hábiles, para ello el área comercial podrá hacer los contactos que se requiera. Cuando la información se considere completa para iniciar la prestación del servicio, se asignará un código de archivo a la solicitud y se enviará al solicitante la cotización de los costos del proceso de evaluación, elaborado de acuerdo con lo establecido en el PR-GC-P02 procedimiento de solicitud, para su aceptación.

Una vez aceptada la cotización, el solicitante deberá pagar la suma establecida en la cotización y/o emitir la orden de servicio para la evaluación inicial y remitir a **Crane & Lifting** el acuerdo para la prestación del servicio de evaluación de certificación, firmado por él. Recibido el pago y el acuerdo debidamente firmado, **Crane & Lifting** procederá a la programación de la evaluación.

2.3.3 Programación

La programación se hará de forma conjunta con el cliente, una vez determinado el lugar la fecha y los aspectos logísticos para la prestación del servicio de evaluación, **Crane & Lifting** enviará una comunicación escrita describiendo todos los aspectos relacionados con el servicio.

Cuando por razones que pudieran comprometer la independencia e imparcialidad de un evaluador, el candidato podrá objetar por escrito la asignación, sustentando en estos casos las razones de su objeción. Esta solicitud será estudiada por **Crane & Lifting** con el fin de determinar si es justificable o no el motivo de la objeción.

En el caso de que se inicie el proceso de evaluación en la fecha programada y que por motivos de fuerza mayor quede pendiente uno de los exámenes, sea el teórico o el práctico, el candidato o persona certificada debe solicitar por escrito el aplazamiento del examen, dicha solicitud se aceptará siempre y cuando se demuestre la justa causa. **Crane & Lifting** realizará la reprogramación y fijará la nueva fecha para dentro de un lapso no mayor a 30 días calendario.

Si persisten los motivos de fuerza mayor y estos son demostrables, el candidato o persona certificada debe solicitar por escrito la ampliación del plazo y la Dirección Técnica de **Crane & Lifting** podrá ampliar un tiempo adicional de 30 días calendario, la presentación del examen pendiente.

En caso de que una persona certificada no cumpla con el plazo de tiempo fijado, la certificación será retirada y si la persona lo requiere podrá realizar una nueva solicitud de certificación. Para el caso de un candidato que no cumpla con el plazo de tiempo fijado, **Crane & Lifting** entenderá que desiste del proceso de certificación y podrá posteriormente realizar una nueva solicitud de certificación.

2.3.4 Proceso de Evaluación

La evaluación para certificación se realiza para todas las evaluaciones: Evaluación inicial u otorgamiento, vigilancia o renovación.

En la fecha programada para la evaluación, el evaluador designado realizará una evaluación con el fin de verificar el cumplimiento de los criterios dados en el esquema de certificación.

La evaluación se desarrollará en tres fases:

1. Examen teórico escrito de conocimientos específicos del equipo a evaluar
2. Examen práctico (atestiguamiento) en campo con el equipo objeto alcance de la certificación de la competencia
3. Calificación de las evaluaciones por parte del personal competente

Los resultados de la actividad de atestiguamiento se incluyen dentro de las conclusiones y hallazgos de la evaluación al candidato.

Si el candidato o persona certificada suspende el proceso de evaluación teórica o práctica por causas ajenas a **Crane & Lifting**, se da por terminado el proceso y tendrá que devolver a **Crane & Lifting** el material de evaluación entregado. Tendrá que volver a iniciar el proceso. Dependiendo de las causas de suspensión del proceso, se informará por escrito la decisión tomada. Para retomar el proceso de evaluación el candidato tendrá un plazo máximo de 15 días calendario contados a partir de la fecha que se suspende el proceso. En caso que el candidato no solicite retomar la evaluación en este período de tiempo, **Crane & Lifting** entenderá que se desiste del proceso y tendrá nuevamente que solicitar la certificación. En este caso no se exime la responsabilidad del candidato de realizar el pago del proceso de evaluación.

2.3.4.1 Suspensión del servicio de evaluación

Se suspenderá el servicio cuando no se cumplan con los siguientes requisitos:

- Disponibilidad del equipo, área suficiente para la evaluación teórica y/o práctica o personal.
- Que el equipo no esté operativo o no cumpla con los requisitos de seguridad para la operación del mismo.
- Situaciones de orden público
- Factores climáticos (lluvia, tormenta, viento, terremoto)
- Inestabilidad del terreno o inclinación que no permita realizar la operación segura del equipo a evaluar.
- Cuando por parte del personal que reciba la evaluación se atente física o verbalmente contra el evaluador o personal de **Crane & Lifting**.
- Cuando el personal que está siendo evaluado (o relacionado en el proceso) ofrezca dinero en efectivo, prebendas o comisiones en especie con el fin de que se omitan, adulteren, cambien o afecte el resultado de la evaluación.

2.3.4.2 Anulación de la evaluación

Se anulará la evaluación cuando se presenten las siguientes situaciones:

- Fraude o intento de fraude, copia o intento de copia, suplantación o intento de suplantación, sustracción o intento de sustracción de material del examen, ya sea por medio del uso de dispositivos para la captura de imágenes, audio o video, o el intento de sustracción del material físico del examen.

2.3.4.3 No aprobación de exámenes

No aprobación del examen teórico y repeticiones inmediatas

Cuando el candidato no cumple satisfactoriamente con el puntaje mínimo requerido, el OCP actuará de la siguiente forma:

- Si pierde uno de los dominios con un puntaje mayor de la mitad de la puntuación total del dominio, puede repetir de forma inmediata el dominio perdido. Si el puntaje es igual o inferior a la mitad, pierde el examen teórico.
- Si pierde dos dominios y el puntaje individual de cada dominio perdido es mayor a la mitad de la puntuación total de cada dominio, puede repetir de forma inmediata los dominios perdidos, si alguno de ellos es igual o menor a la mitad de la puntuación total de cada dominio, pierde el examen teórico.
- Si pierde más de dos dominios, pierde el examen teórico sin lugar a repetición inmediata.

No aprobación del examen práctico

Cuando el candidato no cumple satisfactoriamente con el puntaje mínimo requerido, el OCP actuará de la siguiente forma:

- No se permite repetir etapas de evaluación práctica de forma inmediata.

Si el evaluado pierde únicamente un examen

En caso de que la persona evaluada no apruebe uno de los dos exámenes (teórico o práctico), podrá solicitar la repetición del examen completo no aprobado (sea el examen práctico o teórico) en un plazo máximo de 30 días calendario, dicha solicitud estará sujeta a la programación de **Crane & Lifting**. En este caso la persona cancelará el valor correspondiente a la mitad del costo de la evaluación completa o se registrará bajo las condiciones comerciales definidas en la cotización. En esta repetición del examen completo no habrá lugar a las repeticiones inmediatas que aplican al primer examen teórico y en caso de no aprobar, la persona podrá presentar una nueva solicitud de certificación e iniciar un nuevo proceso de evaluación completo.

Si el evaluado pierde los dos exámenes

Si la persona se presenta y pierde en la misma oportunidad los dos exámenes (teórico y práctico) no habrá lugar para repeticiones de ninguno de estos dos, en este caso la persona podrá presentar una nueva solicitud de certificación e iniciar un nuevo proceso de evaluación completo.

Evaluaciones extraordinarias

Cuando se reciban quejas con evidencia suficiente que permitan identificar que la persona certificada ha perdido competencia en el alcance en el cual se encuentra certificado, **Crane & Lifting** podrá programar evaluaciones extraordinarias para verificar que se continúa cumpliendo con los requisitos del esquema de certificación.

2.3.4.4 Cambios en el esquema de certificación.

Los requisitos establecidos en las normas internacionales en los que se basan los esquemas de certificación, así como los criterios de certificación aplicados por **Crane & Lifting** en sus procesos de evaluación, pueden cambiar en el tiempo, con el fin de mantenerse actualizados y para asegurar en todo momento que las certificaciones son adecuadas para la finalidad para la cual se otorgan. Por ello, las personas certificadas por **Crane & Lifting** deberán adaptarse durante la vigencia de su certificación a los nuevos requisitos y criterios que se establezcan. **Crane & Lifting** comunicará mediante publicación en su página web u otros medios disponibles, a las personas certificadas y demás partes interesadas, sobre los cambios y establecerá las condiciones y el período de transición que correspondan, en función de la naturaleza de los cambios producidos.

Cuando se haga un cambio en el esquema de certificación que requiera una evaluación complementaria, **Crane & Lifting** pondrá a disposición del público, sin solicitud previa, los métodos y mecanismos específicos requeridos para verificar que las personas certificadas cumplen los requisitos modificados. Lo anterior dando cumplimiento al numeral 9.2.2 de la norma NTC-ISO/IEC 17024. Esto podría incluir evaluaciones extraordinarias a las personas certificadas, las cuales podrían o no, coincidir con la vigilancia o renovación de la certificación. Los costos asociados a estas evaluaciones por cambios en el esquema, que no coincidan con la evaluación de vigilancia o renovación serán asumidos por la persona certificada. La no realización de estas evaluaciones, podrán dar lugar a la suspensión o el retiro de la certificación.

2.3.5 Decisión sobre la certificación

Para tomar su decisión, la persona encargada de atestar en **Crane & Lifting** analizará la información generada durante el proceso de evaluación, o reevaluación, o de evaluación de ampliación del alcance certificado, el contenido en informes de vigilancia y la demás información disponible; y basándose en ello adoptará una de estas decisiones:

- Otorgar la certificación, disponiendo la emisión del certificado correspondiente.
- Denegar la concesión de la certificación, comunicándolo por escrito al candidato.

- Suspender la certificación
- Renovar la certificación.
- Mantener la certificación.
- Recategorizar la capacidad.
- Retirar la certificación.

El atestador decide el otorgamiento, mantenimiento, suspensión, ampliación o renovación de la certificación sólo cuando cuente con suficiente evidencia sobre el cumplimiento de los requisitos de certificación.

El certificado se emitirá de acuerdo con la categoría y capacidad específica del equipo en el cual haya realizado las correspondientes evaluaciones, siempre y cuando haya cumplido con todos los requisitos de certificación. Bajo ningún motivo el certificado expedido se homologará para otra categoría o capacidad de equipo similar.

Si la persona certificada ha tenido carné con **Crane & Lifting** en el mismo alcance con otra capacidad, se le conserva la mayor capacidad del equipo en la que se haya realizado la evaluación práctica, esto únicamente si no han transcurrido después de la última certificación más de dos periodos de certificación o sea seis años.

2.3.6 Certificado

Tras una decisión positiva del atestador y una vez que el candidato haya suscrito el contrato, **Crane & Lifting** emitirá un Certificado de competencia, que atestigua la concesión de la certificación a favor del candidato. Este certificado es personal e intransferible y podrá ser renovado cada tres años una vez se cumplan las actividades de vigilancia anuales.

Una vez emitido un certificado, este deja sin validez cualquier otro entregado anteriormente por **Crane & Lifting**, que corresponda al mismo alcance. Esto significa que solo tiene validez un certificado por alcance.

La persona se compromete a:

- No hacer uso del certificado una vez haya perdido su vigencia, haya sido retirado o suspendido.
- No utilizar el certificado en forma engañosa.

El envío del certificado y otra información se hará de la siguiente forma:

- A la dirección o lugar (ya sea empresa, organización u otro) que se indique en la solicitud de certificación.
- No realizará el envío del certificado a una dirección que no haya sido registrada en la solicitud de certificación a menos que se realice comunicación por medio escrito solicitando el cambio de dicha dirección. En su defecto la persona podrá reclamar los certificados en la oficina central de **Crane & Lifting**.
- El sobre enviado se encontrará sellado y dirigido a la persona certificada.
- Si la dirección de envío es la de una empresa, **Crane & Lifting** realizará el envío de todos los certificados que se tengan para dicha empresa en un mismo envío, sin embargo, cada certificado irá a su vez en sobre sellado y dirigido a la persona certificada.

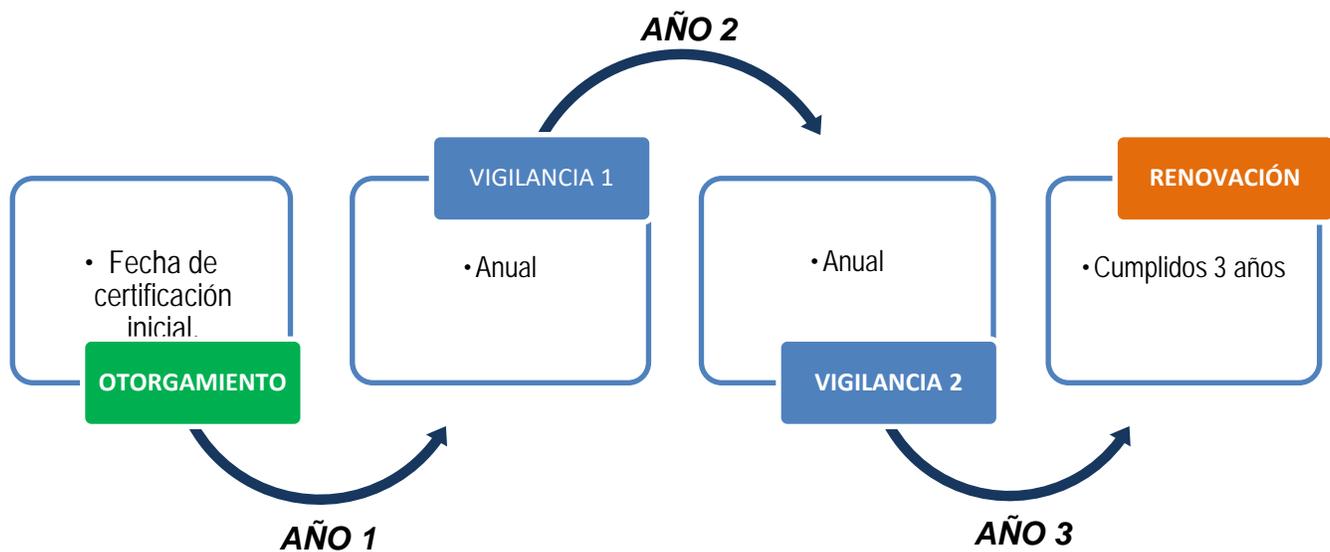
Reposición del certificado

La persona certificada debe presentar una petición escrita a **Crane & Lifting** indicando el nombre, número de identificación y el número del certificado que se va a reponer y el motivo de la reposición: pérdida, robo o deterioro y **Crane & Lifting** dará respuesta informando el costo del documento solicitado. En los casos de pérdida o robo se deberá anexar el soporte de la respetiva denuncia.

2.3.6.1 Período de certificación

Cuando se trata de una persona que obtenga la certificación, **Crane & Lifting** concede la certificación por un período de 3 años. Su vigencia está sujeta a los resultados de las evaluaciones de vigilancia anual.

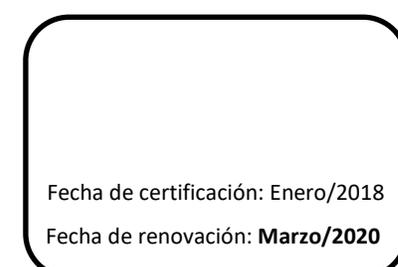
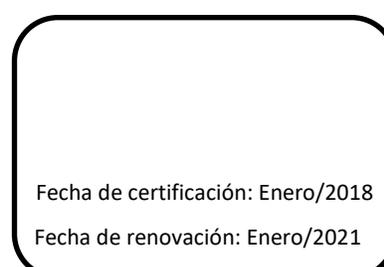
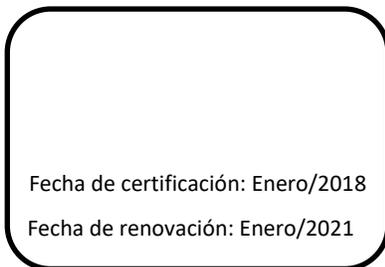
- **Otorgamiento:** Fecha de certificación inicial. (La vigencia del otorgamiento será de 12 meses a partir de la fecha de emisión del carné)
- **Vigilancia 1:** Debe realizarse de forma anual. Puede efectuarse a solicitud de la persona certificada hasta el décimo segundo mes, contado a partir de la fecha de certificación inicial. (La vigencia de la vigilancia será de 12 meses a partir de la fecha de emisión del carné)
- **Vigilancia 2:** Debe realizarse de forma anual. Puede efectuarse a solicitud de la persona certificada hasta el décimo segundo mes, contado a partir de la fecha de la primera vigilancia. (La vigencia de la vigilancia será de 12 meses a partir de la fecha de emisión del carné)
- **Renovación:** La renovación debe realizarse cómo máximo al tercer año. Puede efectuarse a solicitud de la persona certificada hasta el décimo segundo mes, contado a partir de la fecha de la segunda vigilancia.



Aclaración:

Es importante tener en cuenta que al momento de realizar la solicitud (antes de cumplirse la fecha de validez del carné), **Crane & Lifting** debe realizar la programación del servicio de acuerdo con disponibilidad del equipo de trabajo y recursos técnicos. Por lo cual la fecha en la que se realiza una evaluación de vigilancia o renovación puede llegar a ser posterior a la fecha de validez del carné, pero sin superar un mes adicional luego de que la persona certificada presente la solicitud.

En caso de que una persona certificada requiera realizar las evaluaciones de vigilancia o renovación, en una fecha inferior a la fecha de vencimiento del carné, se someterá a que el período de certificación cambie (se reduzca). A continuación, una ilustración de la emisión del certificado (carné) para este caso:

OTORGAMIENTO**VIIGILANCIA 1****VIGILANCIA 2**Frente Carné:Reverso Carné:

El plazo máximo para realizar la solicitud de la evaluación de vigilancia o renovación es de doce (12) meses contados a partir de la fecha de emisión del último carné. Si no existe solicitud de esta evaluación, **Crane & Lifting** realizará el retiro de la certificación una vez se cumpla la fecha de expiración del carné. Contra esta acción no hay lugar a apelación.

2.3.7 Vigilancia

Crane & Lifting realizará evaluaciones de vigilancia a la persona certificada, anualmente. El propósito fundamental de esta evaluación de vigilancia es:

Comprobar la actividad de la persona certificada para el alcance en que se certificó.

La evaluación de vigilancia será realizada con parámetros de menor intensidad, incluyendo para la evaluación teórica 2 de los 4 dominios del proceso.

Para la evaluación práctica, solo se considerarán 2 de las 4 etapas del proceso.

No se realizará la evaluación, si la persona certificada no paga anticipadamente los costos correspondientes presentados en la cuenta de cobro.

La certificación de **Crane & Lifting** es válida por tres (3) años, el certificado pierde validez si en esos tres (3) años la persona certificada no realiza el seguimiento de competencia anual (vigilancia).

El candidato que ha sido certificado y ha realizado el seguimiento anual de su certificación por el periodo de 3 años, podrá presentar las evaluaciones teóricas y prácticas para la renovación, de lo contrario, al no cumplir con las condiciones de seguimiento anual, el certificado pierde validez a partir de la fecha del último seguimiento, por lo tanto, el candidato deberá presentar las evaluaciones y empezará el proceso de certificación nuevamente.

2.3.8 Renovación

Antes de que hayan transcurrido 3 años desde la fecha de la certificación inicial, **Crane & Lifting** realizará una evaluación de competencia de la persona certificada, realizando una evaluación equivalente a la inicial. La certificación puede ser renovada tantas veces sea posible, mientras se cumplan todos los requisitos del esquema.

El candidato que aplique para renovación de la certificación debe cumplir con los siguientes requerimientos:

- Certificado médico de aptitud emitido por un profesional calificado (expedido por un término inferior a un año)
- Certificado de experiencia del lugar o los lugares donde la persona certificada haya trabajado y se evidencie lo siguiente:
 - Tiempo de experiencia mínimo de un año en actividades relacionadas con el alcance de la certificación a renovar.
 - No se hayan presentado accidentes e incidentes en los que la persona certificada haya tenido responsabilidad por funciones relacionadas con el alcance de la certificación a renovar.
 - No haya cometido faltas que hayan podido afectar el desempeño satisfactorio de su trabajo y funciones.
- Presentar entrevista para renovación de la certificación.
- Aprobación de la evaluación teórica para renovación.
- Aprobación de la evaluación práctica para renovación.

2.3.9 Ampliación del alcance de una certificación

Cuando una persona certificada requiera obtener una certificación en un alcance diferente, deberá solicitar formalmente una nueva certificación. Para ello deberá utilizar el formato de solicitud correspondiente y se aplicará lo descrito en este documento, ya que para **Crane & Lifting** la ampliación constituye una nueva certificación y se entregará un certificado independiente.

2.3.10 Recategorización dentro del mismo alcance

Cuando la persona certificada desee recategorizar el alcance certificado, por una capacidad diferente a la otorgada inicialmente, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La persona debe realizar nuevamente el envío de la solicitud de certificación especificando la nueva capacidad y marcando la opción de recategorización.
- No será necesario que presente los soportes de competencia anexos. Esto no aplica para la entrega del certificado médico.
- La persona debe contar con un equipo disponible y operativo, que tenga la capacidad en la que se está solicitando la recategorización.
- Bajo ninguna condición se acepta la realización de esta evaluación en un equipo de diferente categoría o tipo.
- No se modifica la vigencia del certificado, ésta corresponderá a la vigencia inicial y se deberán realizar las evaluaciones de vigilancia en los períodos establecidos inicialmente.
- La evaluación para la recategorización podrá practicarse dentro del período de certificación y si no coincide con la evaluación de vigilancia, será una evaluación adicional, con el pago correspondiente, esta evaluación será únicamente práctica. En caso de que la solicitud de recategorización se haga de modo que la evaluación correspondiente se pueda hacer en la vigilancia, no tendrá costo adicional al ya establecido para la vigilancia.
- **Crane & Lifting** mantendrá en el alcance de la certificación, la mayor capacidad del equipo en la que se haya realizado la evaluación práctica únicamente si ha sido certificado por **Crane & Lifting**, hasta por dos periodos de certificación (Seis años).
- En caso de que la persona evaluada no apruebe la evaluación de recategorización (Práctica), podrá realizar la repetición de la evaluación no aprobada en un plazo máximo de 30 días calendario y cancelará el valor

correspondiente a la mitad del costo de la evaluación o se registrá bajo las condiciones comerciales definidas en la cotización.

2.3.11 Suspensión de la certificación

Se suspenderá el certificado a la persona certificada por las siguientes razones:

- Solicitud directa de la persona.
- Enfermedad u otra causa que inhabilite a la persona para realizar su actividad de manera segura

Cuando **Crane & Lifting** decida suspender la certificación emitida a la persona certificada, enviará notificación de la suspensión temporal, mediante carta con entrega certificada (o medio equivalente) indicando la fecha desde la que entra a operar la decisión. La suspensión implica la pérdida de validez del certificado de forma temporal, para proceder a la reactivación del certificado se deberá realizar una evaluación completa para verificar la competencia de la persona.

2.3.12 Retiro de la certificación

Se retirará el certificado a la persona certificada por las siguientes razones:

Causal del Retiro	Sanción
Quejas de organismos relacionados, las cuales tengan evidencia objetiva que permitan concluir que debido a la operación inadecuada de un equipo o realización de una maniobra de izaje en el alcance de la certificación emitida por Crane & Lifting , se puso en riesgo la seguridad o integridad física de la persona certificada u otras personas.	Retiro de la certificación, Crane & Lifting se reserva el derecho de admisión al proceso de certificación
Quejas de organismos relacionados, las cuales tengan evidencia objetiva que permitan concluir que debido a la operación inadecuada de un equipo o realización de una maniobra de izaje en el alcance de la certificación emitida por Crane & Lifting , se generó un accidente.	Retiro de la certificación, Crane & Lifting se reserva el derecho de admisión al proceso de certificación
Quejas de organismos relacionados, las cuales tengan evidencia objetiva que permitan concluir que la persona certificada se presentó a trabajar en la operación o realización de maniobras de izaje del alcance certificado por Crane & Lifting , en condiciones de embriaguez o bajo el efecto de sustancias alucinógenas, sin la ocurrencia de un accidente.	Retiro de la certificación, Crane & Lifting se reserva el derecho de admisión al proceso de certificación
La persona incumpla cualquiera de los deberes o condiciones de la certificación.	Retiro por un año. Pasado este tiempo se deberá realizar un nuevo proceso de certificación, iniciando desde la solicitud.
La persona no cumpla con las actividades de renovación o vigilancia de la certificación.	Retiro indefinido hasta nueva solicitud.
Falsificación y suplantación	Crane & Lifting se reserva el derecho de admisión al proceso de certificación
Intento de fraude o fraude. Intento de copia o copia. Sustracción de material del examen. Tomar fotos al cuestionario. Uso de celulares o cualquier otro medio de comunicación durante la prueba. Uso de materiales o equipos o herramientas no autorizadas.	Crane & Lifting se reserva el derecho de admisión al proceso de certificación
Por no aprobar las evaluaciones teóricas y/o prácticas durante el proceso de evaluación	Retiro indefinido hasta nueva solicitud.
Solicitud voluntaria, directa y escrita de la persona certificada.	Retiro indefinido hasta nueva solicitud.

2.4 POLÍTICAS DE CERTIFICACIÓN

2.4.1 Política como organismo de certificación de personas

Crane & Lifting es un organismo de certificación de personas en actividades relacionadas con el izaje cargas, que posee un sistema de Gestión basado en el cumplimiento de los criterios de la norma NTC-ISO/IEC 17024 y realiza la evaluación de la conformidad de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas internacionales definidas para la operación de estos equipos.

Crane & Lifting No subcontrata ninguna actividad o servicio relacionado con la evaluación de personas, todos los evaluadores son personal calificado y competente contratado directamente por el organismo.

2.4.2 Política de certificación

Crane & Lifting como organismo de evaluación de la conformidad posee un sistema de Gestión basado en el cumplimiento de los criterios de la norma NTC-ISO/IEC 17024 para certificar supervisores, Operadores y Aparejadores de equipos de levantamiento mecánico de cargas de conformidad con requisitos de normas internacionales definidas para la calificación del personal. Bajo su sistema de gestión asume total responsabilidad por el trabajo subcontratado y es el único responsable de otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación.

2.4.3 Política de retiro del alcance de la certificación

El Organismo de Certificación **Crane & Lifting** en cumplimiento de la Norma NTC-ISO/IEC 17024 establece que la no aprobación de los requisitos de vigilancia o renovación de la certificación, así mismo la omisión de las actividades de seguimiento, el no cumplimiento al código de conducta o la demostración mediante evidencia objetiva que la persona no cuenta con la competencia u obtuvo la certificación mediante actividades fraudulentas, tienen como consecuencia el retiro del certificado según el caso.

2.4.4 Política de suspensión de la certificación

Crane & Lifting como organismo de certificación de personas y debido a la naturaleza de las certificaciones emitidas solo se realiza la suspensión de la certificación cuando esta es solicitada por la persona de forma directa, esto mediante oficio escrito indicando las razones de la suspensión solicitada.

2.4.5 Política de ampliación y reducción del alcance

Crane & Lifting como organismo de certificación de personas y debido a la naturaleza de las certificaciones emitidas no realiza la reducción o ampliación de las certificaciones emitidas, debido a lo anterior cada certificado poseerá un alcance único y una persona podrá obtener más de un certificado. El aumento o disminución de la capacidad serán recategorizaciones en el mismo alcance.

2.4.6 Política de confidencialidad:

Crane & Lifting es responsable de mantener confidencial toda la información obtenida de los procesos de evaluación de la conformidad (Inspección de equipos o certificación de personas), esta información será considerada propiedad de la persona (natural o jurídica) que ha sido objeto de los servicios de evaluación, en adelante "usuario de los servicios de evaluación de la conformidad". Para esto mantiene compromisos legales de confidencialidad de la información con todo su personal y con personal externo que tenga acceso a esta información, esto incluye auditores internos y el organismo de acreditación.

Crane & Lifting garantiza que la información suministrada a nuestra organización como fotografías de los equipos, manuales y registros de mantenimiento preventivo, así como exámenes médicos y documentos relacionados a la

experiencia profesional o ubicación personal, así como datos de contacto de usuarios de los servicios de evaluación hacen parte de los registros de evaluación y se mantendrán bajo estándares de confidencialidad, no será divulgada a terceros sin la autorización previa de nuestro usuario de los servicios de evaluación de la conformidad.

Cuando para responder una queja de una parte interesada **Crane & Lifting** requiera dar a conocer información confidencial, **Crane & Lifting** solicitará autorización del usuario de los servicios de evaluación de la conformidad, cuando la misma no se reciba, la queja seguirá siendo tratada de forma interna y no se divulgará información no autorizada.

La información obtenida de los procesos de evaluación de la conformidad es del usuario de los servicios de evaluación de la conformidad y **Crane & Lifting** se hace responsable de la confidencialidad de la misma, así mismo información obtenida fuentes distintas al cliente (por ejemplo, una persona o empresa que realizan una queja, de autoridades reglamentarias), sin embargo, las restricciones a la confidencialidad no existirán o cesarán para los siguientes casos:

- Información pública del estado de certificación: Sin perjuicio de la confidencialidad **Crane & Lifting** tendrá a disposición de todo el público la información de la vigencia y estado de las certificaciones emitidas, esta información será publicada en la página web. También podrá ser suministrada a las partes interesadas por vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio escrito que **Crane & Lifting** tenga a conveniencia.
- Información que deba ser divulgada por **Crane & Lifting** para cumplir con un requerimiento legal de una autoridad competente, en este caso se deberá informar de tal hecho al usuario de los servicios de evaluación de la conformidad antes de su divulgación, de tal forma que esté tenga la oportunidad de defenderla, limitarla o protegerla, no siendo esta una obligación de **Crane & Lifting** cuando por ley se prohíba de comunicar esta decisión.
- Información que el usuario de los servicios de evaluación de la conformidad convenga por escrito y previamente a su revelación, que la información queda libre de tales restricciones.
- La información obtenida de forma libre de cualquier restricción por otros medios, distintos del servicio de evaluación de la conformidad o proporcionado por otras fuentes diferentes del usuario de los servicios.
- **Crane & Lifting** reciba la información de forma lícita por medio de un tercero que tenga derecho de proporcionarla, siempre y cuando la información recibida esté libre de cualquier restricción y sea de dominio público.
- La información confidencial se haya convertido en información de dominio público.

2.4.6.1 Información pública del organismo de certificación de personas

Crane & Lifting tendrá a disposición de todo el público en la página web de **Crane & Lifting**, durante el tiempo que esté vigente la certificación, la siguiente información:

- Numero de documento de la persona certificada
- Tipo de documento
- Apellidos
- Nombres
- Alcance de la certificación
- Capacidad
- Numero de certificación
- Fecha de emisión del carné
- Fecha de expiración del carné

La consulta de esta información se hará por número de documento de identidad de la persona certificada. No estará publicada la información de personas que no hayan terminado a satisfacción el proceso de evaluación.

2.4.7 Política de imparcialidad

Para **Crane & Lifting** la imparcialidad se constituye como un valor y un elemento clave en la prestación de los servicios y las soluciones ofrecidas a todas las personas naturales o jurídicas que los requieren. Es por esto que se realizan todos los servicios de forma íntegra buscando consolidar la imagen de un organismo serio y confiable en los sectores donde desarrollamos nuestras actividades. De este modo la gerencia de **Crane & Lifting** declara que, como organismo de evaluación de la conformidad, en actividades de inspecciones de equipos y certificación de personas, se encuentra comprometida con la imparcialidad de las actividades de evaluación de la conformidad.

Debido a esto **Crane & Lifting** realiza las siguientes declaraciones y compromisos en relación con la imparcialidad:

- **Crane & Lifting** reconoce la importancia de la imparcialidad en las actividades de evaluación de la conformidad, es por esto que realiza una revisión periódica de los conflictos de interés, a fin de asegurar la objetividad en los servicios prestados.
- **Crane & Lifting** ha incluido como documento externo controlado la ley antidiscriminación y manifiesta que no serán tolerables comportamientos de racismo o discriminación, así como el hostigamiento a personas por condiciones de raza, religión, ideología, política, u origen nacional, étnico o cultural en nuestra empresa, ya sea este dirigido a usuarios de los servicios de evaluación de la conformidad, personal interno u otros.
- **Crane & Lifting** no realiza procesos de evaluación de la conformidad a personas que trabajen en **Crane & Lifting** ni a personas que se encuentren en primer grado de consanguinidad o civil.
- **Crane & Lifting** declara cuales son los organismos relacionados y pone este listado a disposición del público
- Se ha destinado los recursos para la realización de auditorías, el análisis y la gestión de los riesgos y demás acciones necesarias, con el fin de garantizar que las evaluaciones de la conformidad se realizan de forma imparcial.
- La Gerencia, ni ningún miembro directivo, pueden ejercer presiones indebidas a los profesionales que realizan labores de evaluación de la conformidad en ninguna de sus etapas (selección, determinación, revisión o atestación).
- Ningún otro servicio prestado por **Crane & Lifting** podrá afectar la imparcialidad de nuestra empresa como Organismo de certificación de personas u Organismo de inspección.
- Tiene compromisos legalmente vinculantes con todo su personal, a fin de que los mismos realicen todas las labores de acuerdo con nuestras políticas de imparcialidad.
- Tiene un código de ética que debe ser cumplido por todo el personal.
- No acepta presiones de ningún tipo por parte de organismos relacionados, usuarios finales u otros, a fin de que se cambien u omitan resultados de actividades de evaluación de la conformidad.
- **Crane & Lifting** no realiza el pago de comisiones por ventas u otros incentivos para la remisión de nuevos clientes. Así mismo no realiza el pago de comisiones por número de equipos inspeccionados, número de equipos inspeccionados conformes, número de equipos inspeccionados no conformes o similares.

2.4.8 Políticas del tratamiento de quejas

- El plazo máximo para presentar una queja es de 10 días hábiles luego de la entrega de resultados del servicio de evaluación de la conformidad.
- Es responsabilidad del Coordinador de Calidad dar respuesta oportuna y de calidad a las quejas formuladas por los clientes dentro de los plazos establecidos.
- Todas las quejas presentadas por los Clientes a través de los diferentes medios (atención personalizada, por escrito, teléfono, Web), deberán ser registradas y tratadas.
- Todas las quejas deberán ser clasificadas y analizadas para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual, con el propósito de eliminar sus causas e identificar oportunidades de mejora.
- El Cliente deberá recibir en todos los casos, respuesta a su queja en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

- Todas las quejas deberán ser tratadas de forma equitativa, objetiva e imparcial garantizando la confidencialidad de la información personal de la persona o empresa que interpone la queja.
- El proceso de quejas no tiene ningún costo, para quien interpone la queja.

2.4.9 Políticas del tratamiento de apelaciones

- El plazo máximo para presentar una apelación es de 10 días hábiles luego de la entrega de resultados del servicio de evaluación de la conformidad.
- Es responsabilidad del Coordinador de Calidad velar porque se dé respuesta oportuna a las apelaciones formuladas por los clientes dentro de los plazos establecidos.
- El proceso de apelaciones debe realizarse de forma imparcial, en este sentido, no podrá participar en la toma de decisiones del proceso de tratamiento de apelaciones, sin embargo, en caso de considerarse necesario podrá participar con voz, pero sin voto. **Crane & Lifting** enviará al cliente la respuesta a su apelación en un plazo no mayor a 10 días hábiles.
- El proceso de apelaciones no tiene ningún costo para el apelante.
- Las apelaciones solo podrán ser interpuestas por personas o empresas que solicitaron y se les practicó el proceso de evaluación de la conformidad.
- Contra las decisiones que adopte el Comité de Apelación no procede nueva apelación.

2.4.10 Política de seguridad

Crane & Lifting mantiene segura toda la información en el proceso de evaluación de la conformidad, para esto realiza acciones en torno a proteger los equipos en los que se contiene información digital ya sea relacionada con las personas certificadas o información técnica. Así mismo mantiene la custodia de los registros de evaluación de la conformidad de modo que se salvaguarde la información técnica, comercial, laboral o demás información obtenida en los procesos de evaluación de la conformidad.

3 DEBERES Y DERECHOS

3.1 DERECHOS

La persona certificada por **Crane & Lifting** tendrá derecho a:

- a) Que toda la información que proporcione a **Crane & Lifting**, salvo declaración expresa en contrario en las reglas publicadas por ésta, sea tratada como confidencial.
- b) Conocer los informes de las evaluaciones que se le realicen.
- c) Solicitar a **Crane & Lifting** la cancelación de la certificación.
- d) Apelar justificadamente las decisiones adoptadas por **Crane & Lifting**, según lo establecido en este procedimiento.

3.2 DEBERES

Todos los usuarios y/o aspirante y/o candidato deben cumplir con:

- a) Colaborar con el cumplimiento de normas e instrucciones de **Crane & Lifting**.
- b) Tratar con respeto y dignidad a las personas que lo atienden. A los usuarios y demás personas que se encuentran en las instalaciones.
- c) Respetar la intimidad de los demás.
- d) Es deber del candidato proveer todas las disposiciones de seguridad en las aplicaciones de las pruebas, tanto teóricas como prácticas, cuando estas no se realicen en las instalaciones de **Crane & Lifting**. La seguridad de estas pruebas será responsabilidad del candidato en caso que cualquier prueba o examen no se realice en instalaciones de **Crane & Lifting**.
- e) Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalación, dotación y servicios de **Crane & Lifting**.

- f) 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.
- g) Expresar por escrito su voluntad en caso de no aceptar el o los resultado(s) de las evaluaciones que se realizaron.
- h) Pagar en forma oportuna.
- i) 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.
- j) Durante todas las evaluaciones, el aspirante deberá tener un total apego a la verdad en la información suministrada a los profesionales de **Crane & Lifting**.
- k) No tomar fotografías, videos o grabaciones, sustraer material de evaluación. En caso de incurrir en ello, el proceso de certificación se cancelará y **Crane & Lifting** podrá tomar las medidas legales pertinentes.
- l) La certificación en la operación del equipo no cubre la conducción del vehículo y no será equivalente, ni similar y no cumplirá con la misma función de la licencia de conducción expedida por las entidades autorizadas, requisito que será evaluado por las autoridades respectivas. Es por lo anterior que es un deber del operador de cualquier equipo contar con la licencia de conducción en caso que desee conducir cualquier vehículo, ya sea en vía pública o en instalaciones de empresas que soliciten dicho requisito. El operador será el único responsable por todas las acciones derivadas en la conducción del vehículo.
- m) Cumplir con el código de conducta descrito en el presente documento.

3.3 CÓDIGO DE CONDUCTA

La persona certificada deberá cumplir en todo momento las obligaciones resultantes de su certificación tal y como se establece en las normas técnicas nacionales o internacionales que adoptan los criterios generales y los criterios específicos de la certificación aplicados para su certificación y en los documentos de **Crane & Lifting**, y las siguientes conforme con este reglamento:

- a) Conocer el manual de operación de cualquier equipo dentro del alcance de la certificación emitida **Crane & Lifting** que vaya a operar.
- b) Usar de forma adecuada el certificado emitido por **Crane & Lifting**, no haciendo alusión a equipos que no se encuentran dentro del alcance certificado, ya sea por tipo o por capacidad, así como no adulterar de ninguna forma el certificado otorgado.
- c) Suministrar oportunamente la información y documentación solicitada por **Crane & Lifting** para el mantenimiento de la certificación.
- d) Declarar que está certificado únicamente para las actividades de evaluación de la conformidad y alcance para el que se le ha otorgado la certificación.
- e) Pagar los costos correspondientes a las actividades de otorgamiento y mantenimiento de la certificación a la presentación de las cuentas de cobro correspondientes.
- f) Como persona certificada por **Crane & Lifting**, yo realizaré mi trabajo de manera:
 - Libre de prejuicio con respecto a religión, política, etnicidad, género, edad, nacionalidad e invalidez física.
 - Anteponer la seguridad y bienestar de todos los trabajadores asociados a la operación de izaje de cargas sobre todas las demás consideraciones.
 - Proteger la propiedad pública y privada y el medio ambiente.
- g) Adicionalmente yo voy a:
 - Dar a conocer a mis jefes y superiores si yo tengo alguna duda o preocupación en relación a la operación de izaje de cargas que estoy realizando.
 - No violar las regulaciones relacionadas a la seguridad, advertencias, o instrucciones dadas por los estándares reconocidos y del fabricante de la grúa.
 - No tergiversar o engañar a otros sobre mi experiencia o sobre las capacidades que tengo como operador de grúa o de la grúa que opero.

- No falsificar o darle mal uso a mi carné de certificación de operación o logo de **Crane & Lifting**, los cuales son propiedad de **Crane & Lifting**; y yo entiendo que debo devolver el carné de certificación a **Crane & Lifting** inmediatamente en caso de que **Crane & Lifting** lo requiera por mal uso o vencimiento del mismo.
- Mi certificado de operación es personal e intransferible, y debo portarlo conmigo siempre (original).
- Consultar permanentemente la página web para informarme sobre cambios o situaciones que afecten la certificación.

3.4 COMUNICACIONES CON LOS SOLICITANTES Y CERTIFICADOS

Para comunicarse con los interesados durante el trámite de la solicitud y una vez obtenida por éstos la certificación de **Crane & Lifting**, se utilizará correo ordinario, teléfono o correo electrónico. Igualmente, estos medios de comunicación serán utilizados por **Crane & Lifting** y sus evaluadores y por éstos entre sí para el adecuado desarrollo de la función de certificación.

En relación con el uso del correo electrónico, **Crane & Lifting** manifiesta que no puede garantizar la seguridad de una transmisión electrónica de datos que esté libre de errores, ni que los datos sean interceptados, cambiados, perdidos o destruidos, que lleguen tarde, incompletos o perjudicados, ni que sea segura su utilización.

Por consiguiente, aunque **Crane & Lifting** utilizará procedimientos comercialmente razonables para identificar los virus más comunes, **Crane & Lifting** no responderá frente al interesado respecto de cualquier error u omisión derivada o relacionada con la comunicación electrónica de datos al propio interesado ni de su utilización con sus colaboradores ni de éstos entre sí. Esta exclusión de responsabilidad no será de aplicación en el caso de actos, omisiones o manifestaciones del **Crane & Lifting** o sus colaboradores que sean ilícitos, deshonestos o fraudulentos.

4 CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSION	QUE CAMBIO	QUIEN CAMBIO	PORQUE CAMBIO	Fecha
1	Elaboración del documento.	Coordinador de Calidad	Creación del documento	2013-12-03
2	Se actualizó todo el documento, modificando redacción, incluyendo políticas actualizadas, se incluyen la información que la norma ISO/IEC 17024 dice que debe estar disponible sin solicitud previa como una descripción del proceso de quejas y apelaciones, los pre-requisitos del esquema.	Coordinador Calidad Director Técnico Coordinadora Comercial	Transición de la norma ISO/IEC 17024 versión 2012	2014-10-16
3	Se realiza el cambio de código, antes PR-EP-P01, se modifica la descripción y políticas para el tratamiento de quejas y apelaciones, debido a cambio en el procedimiento.	Coordinador Calidad Director Técnico Coordinadora Comercial	Transición de la norma ISO/IEC 17024 versión 2012	2014-11-25
4	Se ajusta el nombre del documento de "Reglas Para Certificación" a "Reglas del Servicio de Certificación de Personas" Se elimina el prerrequisito de la licencia de conducción. Se incluye el requisito de un conductor para los casos especificados en la última condición del numeral 2.2.2 Se incluye el deber en el numeral 3.2.12 Se actualiza el alcance de las certificaciones por las versiones oficiales en inglés. Se actualizan las políticas Se incluye en el 2.3.4.1 Suspensión del servicio de evaluación de forma más específica las acciones de fraude en el examen.	Coordinador de Calidad Director Técnico	Reunión extraordinaria del comité de partes. Observaciones de auditoría	2015-07-21
5	Se modifica el numeral 2.3.5 Decisión sobre la certificación, para la conservación de la capacidad.	Coordinador de Calidad	Reunión extraordinaria del comité de partes debido a NC de ONAC	2016-03-01
6	Actualización de políticas, así como la eliminación del cuadro del alcance de certificación, el cual se definió en un documento único para todo el sistema de gestión PG-MC-D02 y PG-MC-D04. Se incluye el numeral "2.2.3 Tiempos aproximados de la prestación de servicio"	Director Técnico	Creación del documento PG-MC-D02	2016-08-23
7	Se ajusta el numeral 2.3.4.2 No aprobación de la evaluación o dominios de la misma.	Director administrativo	Por revisión del documento	2017-04-20

VERSION	QUE CAMBIO	QUIEN CAMBIO	PORQUE CAMBIO	Fecha
8	Se actualiza debido a modificaciones con respecto a la referencia de acreditación.	Coordinador de Calidad	Por corrección del sistema de gestión	2017-08-25
9	Se definen requisitos adicionales para la renovación de la certificación de acuerdo al numeral 9.6.5 de la ISO/IEC 17024:2012	Coordinador de Calidad	No conformidad ONAC	2018-03-13
10	Se incluye aclaración referente a la vigencia del período de certificación en caso de presentarse solicitudes adelantadas para las evaluaciones de vigilancia y renovación.	Coordinador de Calidad	Aclaración para el período de certificación.	2018-06-12
11	Se actualizan las referencias para el esquema de certificación de "operadores de plataforma aérea de trabajo soportada por pluma" a "operadores de plataformas móviles elevadoras de trabajo" dada la actualización del alcance acreditado por cambio normativo. Se hace claridad sobre las repeticiones inmediatas en los exámenes teóricos. Se especifica el método para la reposición del certificado.	Coordinador de Calidad	Actualización alcance de acreditación Revisión del documento	2020-08-13
12	Se incluye aclaración en el apartado de cambios en el esquema de certificación, referente a la comunicación por parte de Crane & Lifting en los casos que se producen cambios en el esquema de certificación, así como las condiciones y el período de transición que correspondan, en función de la naturaleza de los cambios producidos.	Coordinador de Calidad	No conformidad ONAC	2021-01-29
13	Se incluye la referencia a la condición de acreditado, tal cual se especifica en el Reglamento de uso de los símbolos de acreditado y/o asociado del ONAC (RAC-3.0-03). Se incluye dentro de las condiciones de la certificación, permitir el acceso a los equipos de evaluación del ONAC para realizar la testificación de las actividades de evaluación de la conformidad realizadas por Crane & Lifting.	Coordinador de Calidad	Revisión del documento	2022-03-07
14	Se incluye en el numeral 2.3.3 una aclaración respecto al aplazamiento de un examen (teórico o práctico) por motivos de fuerza mayor.	Coordinador de Calidad	Revisión del documento	2023-02-09