

 Certificamos Colombia SAS <small>Organismo Certificador en Colombia SAS</small>	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO</b>	CÓDIGO: GC-R-01 V1
		FECHA: 25/03/2024

## 1. OBJETO

Establecer los criterios que regulan el proceso de certificación de personas, abarcando aspectos como la concesión, renovación, modificación, suspensión o revocación de certificaciones.

## 2. ALCANCE

Este reglamento se aplica a todas las actividades relacionadas con el proceso de certificación de personas, desde la solicitud inicial hasta la renovación o modificación de la certificación, garantizando la seguridad y el cumplimiento normativo en todas las etapas.

## 3. RESPONSABLE

Gerente

## 4. DEFINICIONES

- **Solicitante:** Individuo interesado en obtener la certificación que ha cumplido con los requisitos previos especificados y ha sido admitido en el proceso de certificación.
- **Candidato:** Solicitante admitido en el proceso de certificación y sujeto a evaluación.
- **Examinadores:** Profesionales designados por el organismo de certificación para llevar a cabo las evaluaciones de conocimiento y desempeño de los candidatos.
- **Proceso de Certificación:** Acto por el cual se reconoce formalmente que un individuo cumple con los criterios establecidos para un determinado perfil o competencia.
- **Apelación:** Proceso mediante el cual un candidato puede impugnar una decisión relacionada con su certificación.
- **Queja:** Comunicación formal presentada por una parte interesada sobre algún aspecto del proceso de certificación que considera inadecuado o incorrecto.
- **Esquema de Certificación:** Conjunto de criterios y requisitos establecidos para llevar a cabo el proceso de certificación.

 Certificamos Colombia SAS <small>Organismo Certificador en Colombia SAS</small>	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO</b>	CÓDIGO: GC-R-01 V1
		FECHA: 25/03/2024

- **Parte Interesada:** Individuo, organización o entidad con un interés directo o indirecto en el proceso de certificación.
- **Examen:** Evaluación escrita o práctica utilizada para determinar el nivel de conocimientos de un candidato.
- **Requisitos de Certificación:** Conjunto de criterios y condiciones que un candidato debe cumplir para obtener la certificación.
- **Calificación:** Resultado obtenido por un candidato en una evaluación, expresado en términos de niveles de competencia o desempeño.
- **Evaluación:** Proceso mediante el cual se determina si un candidato cumple con los requisitos establecidos para la certificación.
- **Retiro de la Certificación:** Acción de revocar la certificación de un individuo debido a incumplimiento de requisitos o violación de normas.
- **Suspensión de la Certificación:** Acción temporal que impide el ejercicio de los derechos asociados a la certificación, generalmente debido a incumplimientos o irregularidades detectadas.
- **Renovación de la Certificación:** Proceso mediante el cual se actualiza y extiende la validez de la certificación de un individuo.
- **Vigilancia de la Certificación:** Actividades de seguimiento y control realizadas para garantizar el mantenimiento de la certificación a lo largo del tiempo.

## 5. PRINCIPIOS NORMATIVOS DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Para Certificamos Colombia, los principios de normatividad del proceso de certificación son fundamentales para garantizar la calidad, integridad y confianza en nuestros servicios. Los siguientes principios, son pilares esenciales que guían nuestras operaciones y aseguran la validez y credibilidad de nuestras certificaciones.

### 5.1. Confidencialidad e Imparcialidad:

Todos los documentos necesarios para iniciar el proceso de certificación, así como aquellos generados durante el mismo (incluyendo exámenes teóricos, prácticos, entre otros), se consideran documentos oficiales de CERTIFICAMOS COLOMBIA S.A.S., y por lo tanto, su contenido se trata de manera confidencial.

 Certificamos Colombia SAS <small>Organismo Certificador en Colombia SAS</small>	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO</b>	CÓDIGO: GC-R-01 V1
		FECHA: 25/03/2024

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, la cual establece disposiciones generales para la protección de datos personales, CERTIFICAMOS COLOMBIA S.A.S. protege la información personal que está bajo su custodia.

La estructura, políticas y procedimientos de CERTIFICAMOS COLOMBIA S.A.S. para gestionar la imparcialidad han sido debidamente documentados. La Alta Dirección de la organización se compromete con la imparcialidad en todas las actividades de certificación. Además, contamos con una Política de Imparcialidad accesible al público, que reconoce la importancia de este principio en nuestras operaciones, gestiona los conflictos de interés y garantiza la objetividad en los procesos de certificación.

CERTIFICAMOS COLOMBIA S.A.S. se compromete a actuar de manera imparcial con sus solicitantes, candidatos y personas certificadas. No se restringe el acceso a la certificación por motivos financieros u otras condiciones injustas. Asimismo, no se utilizan procedimientos para limitar arbitrariamente el acceso de solicitantes y candidatos a la certificación.

La imparcialidad de nuestras actividades de certificación es responsabilidad de CERTIFICAMOS COLOMBIA S.A.S. y no permitimos que presiones comerciales, financieras u otras afecten este principio.

**5.2. Integridad:** CERTIFICAMOS COLOMBIA S.A.S se compromete a mantener la integridad en todas nuestras operaciones. Implementamos medidas de seguridad robustas para proteger la integridad de los datos y documentos relacionados con el proceso de certificación. Además, promovemos una cultura organizacional basada en valores éticos y profesionales para prevenir cualquier forma de conducta indebida.

**5.3. Transparencia:** CERTIFICAMOS COLOMBIA S.A.S se esfuerza por mantener la transparencia en todas las etapas del proceso de certificación. Proporcionamos a los candidatos información clara y completa sobre los requisitos, procedimientos y criterios de evaluación. Además, mantenemos una comunicación abierta y accesible con todas las partes interesadas, asegurando la claridad y comprensión del proceso.

**5.4. Equidad:** En Certificamos Colombia S.A.S, promovemos la equidad en el proceso de certificación mediante la aplicación justa y uniforme de los criterios de evaluación para todos los candidatos. Nos comprometemos a evitar cualquier forma de discriminación y a garantizar que todos los candidatos tengan igualdad de oportunidades para demostrar sus competencias.

 Certificamos Colombia SAS <small>Organismo Certificador en Colombia SAS</small>	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO</b>	CÓDIGO: GC-R-01 V1
		FECHA: 25/03/2024

## 6. SEGURIDAD

La seguridad es de suma importancia para Certificamos Colombia S.A.S ya que garantiza la integridad, confidencialidad y validez de todo el proceso de certificación. Mantener un entorno seguro no solo protege la información sensible de los candidatos y la reputación de la organización, sino que también promueve la confianza y credibilidad en nuestras certificaciones. Es por ello que implementamos rigurosos controles de seguridad en todas las etapas del proceso, así:

a) Para asegurar la seguridad de los documentos y registros de certificación, implementamos medidas tales como:

- **La encriptación de datos:** Los archivos que contiene los esquemas de certificación, los instrumentos de evaluación y los resultados de las evaluaciones se cifran utilizando una clave secreta. Para acceder a los archivos cifrados, es necesario poseer la clave correspondiente, que actúa como una llave para descifrar los datos.
- **Establecer Permisos de Acceso:** Los documentos y registros del sistema de gestión de CERTIFICAMOS COLOMBIA S.A.S esta almacenado en el drive del correo [certificamosdirgestion@gmail.com](mailto:certificamosdirgestion@gmail.com), para el ingreso a esta plataforma se asignan permisos específicos a cada cargo para que solo tenga acceso a la información que CERTIFICAMOS COLOMBIA considera que debe conocer o manipular cuando sea necesario.
- **Diseño del Esquema de Evaluaciones para Evitar Repeticiones:** Se establece un esquema de diseño de las evaluaciones que evita la repetición de pruebas, garantizando la integridad del proceso de evaluación.
- **Acuerdo de Confidencialidad:** Todo el personal interno y externo firma el compromiso de confidencialidad al momento de la contratación, adicionalmente los candidatos a la certificación además de firman este compromiso de confidencialidad antes del inicio de la evaluación, firman un contrato de prestación de servicio comprometiéndose a no participar en prácticas fraudulentas durante el examen.
- **Proceso Supervisión de Candidatos:** Se aplica un proceso supervisión a todos los candidatos, para evitar la toma de fotografías de los instrumentos de evaluación, garantizando así la seguridad y confidencialidad del proceso.
- **Restricciones en el Uso de Celulares y Dispositivos Electrónicos:** Los candidatos deben mantener sus teléfonos celulares apagados durante la evaluación para evitar la toma de fotografías, interrupciones y posibles ayudas externas.

 Certificamos Colombia SAS <small>Organismo Certificador en Colombia SAS</small>	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO</b>	CÓDIGO: GC-R-01 V1
		FECHA: 25/03/2024

- **Prohibición de Interacción entre Candidatos:** No se permite la interacción entre candidatos durante la evaluación para garantizar la equidad del proceso.
- **Procedimientos ante Tentativas de Fraude:** En caso de identificar tentativas de fraude, la prueba se da por terminada, se inactiva el usuario del candidato en el aplicativo y se informa a CERTIFICAMOS COLOMBIA, sin devolución de costos.
- **Verificación de Identidad del Candidato:** Se verifica la identidad del candidato mediante la presentación del documento de identidad original durante la prueba.
- **Supervisión de los Resultados para Prevenir Fraudes:** Se implementan procesos de supervisión de los resultados para identificar posibles tentativas de fraude.

## 7. GENERALIDADES DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

CERTIFICAMOS COLOMBIA S.A.S establece cuanta con un proceso de certificación de personas, desarrollando 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.

Los esquemas y procesos de certificación sin gestionados junto por la parte técnica, estos se encargan de aprobar, apoyar y vigilar las actividades técnicas que se requieran y realizará comentarios sobre la disposición propuesta.

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

El candidato solicitante puede consultar en la página web <https://certificamoscolombia.com/> la información correspondiente al proceso de certificación como:

- Descripción del proceso de Certificación.
- Descripción de los Esquemas de Certificación.
- Proceso de Evaluación.
- Pre- Requisitos para la certificación.
- Requisitos de la Certificación.
- Alcance de la certificación.
- Derechos y deberes de los solicitantes y personas certificadas
- Reglamento de Certificación.

 Certificamos Colombia SAS <small>Organismo Certificador en Colombia SAS</small>	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO</b>	CÓDIGO: GC-R-01 V1
		FECHA: 25/03/2024

## **8. PROCESO DE SOLICITUD:**

### **8.1. Inscripción al proceso de Certificación**

Cuando un solicitante declara su intención de ingresar al proceso de certificación CERTIFICAMOS COLOMBIA envía el formato de solicitud de servicio, el cual es necesario que sea diligenciado y enviado por el solicitante, ya que este formato permite evidenciar que se cumple como mínimo con los prerequisites establecidos para cada esquema de certificación. Con la firma de la solicitud, solicitante acepta y acuerda proporcionar toda la información requerida para la posterior evaluación

Una vez revisada la información, el área comercial notifica al solicitante los requisitos adicionales y la firma de documentos requeridos para continuar con el proceso de certificación, tales como el compromiso de confidencialidad e imparcialidad.

Si el solicitante no cumple con los Pre Requisitos, se notificará la no aprobación de su solicitud.

### **8.2. Gestión contractual.**

Después de que el candidato reciba la aprobación de su solicitud por parte del organismo, deberá enviar una aceptación firmada en la que se compromete a cumplir con las condiciones establecidas en el reglamento del servicio. Esta aceptación será firmada tanto por el candidato como por el representante legal de CERTIFICAMOS COLOMBIA, ya que ambas firmas son necesarias para establecer el acuerdo legal que respalda el proceso de certificación.

En caso de que sea necesario realizar modificaciones al acuerdo contractual durante el ciclo de certificación, se procederá a emitir un documento adicional conocido como otrosí. Este documento detallará tanto la continuidad de las condiciones del acuerdo inicial como las especificaciones de las modificaciones realizadas. Es importante destacar que cualquier actualización del reglamento del servicio se considerará parte integral del acuerdo contractual, y por tanto estará disponible en la página web en su versión más reciente para consulta y referencia.

### **8.3. Gestión y Coordinación del Servicio**

La gestión y coordinación del servicio abarca diversas actividades cruciales para el proceso de certificación, que incluyen:



Certificamos Colombia SAS  
Organismo Certificador en Colombia SAS

## REGLAMENTO DEL SERVICIO

CÓDIGO: GC-R-01 V1

FECHA: 25/03/2024

- **Selección y Designación del Personal Especializado:** Esto implica designar el personal necesario para llevar a cabo la evaluación, como examinadores, supervisores y personas encargadas de la inducción, entre otros.
- **Realización de Inducción al Candidato:** Se lleva a cabo una inducción general del proceso de certificación al candidato, adaptada ya sea de forma personalizada o grupal, dependiendo del número de candidatos en proceso. Esta inducción puede presentarse en formato de video para una mayor accesibilidad.
- **Asignación de Servicios al Examinador:** Se notifica al examinador sobre el servicio específico que le ha sido asignado, en concordancia con el esquema de certificación solicitado.
- **Planificación de la Aplicación de Instrumentos de Evaluación:** Se planifica la aplicación de los instrumentos de evaluación, considerando la logística necesaria para la programación y los espacios de ejecución requeridos.
- **Validación de Situaciones Especiales:** Se realiza la validación de situaciones especiales que puedan surgir durante el proceso de certificación, asegurando su correcta gestión y resolución.

### 8.4. Proceso de evaluación

Este proceso evaluativo, se llevan a cabo dos etapas distintas: una evaluación de conocimiento y una evaluación de desempeño. Estas etapas se rigen por las siguientes pautas:

#### Prueba de Conocimiento:

- Las pruebas están diseñadas de manera que no se repitan en su contenido.
- Los criterios de aprobación y las oportunidades para repetir el examen están definidos para cada esquema de certificación.
- Se asigna un examinador para prevenir fraudes y el uso indebido de los instrumentos de evaluación.
- La prueba se realiza de manera presencial, para lo cual se le entrega al candidato un cuadernillo con las preguntas que debe de responder.

#### Evaluación de Desempeño:

- Programación de la evaluación.
- Asignación de un examinador para la sesión de evaluación.

 Certificamos Colombia SAS <small>Organismo Certificador en Colombia SAS</small>	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO</b>	CÓDIGO: GC-R-01 V1
		FECHA: 25/03/2024

- Visita en campo para desarrollo de las actividades que corresponden al cumplimiento de las tareas del esquema de certificación.

### **8.5. Identificación del candidato:**

En el momento en que el candidato se presenta para realizar los exámenes, debe presentar la cedula, si el candidato no se presenta con la identificación válida, el examinador no permitirá su ingreso al sitio de evaluación no podrá llevar a cabo el examen. Los únicos documentos que se aceptan como documentos de identificación válidos son la cédula de ciudadanía o de extranjería o el pasaporte.

### **8.6. Requisitos del sitio para examen teórico y práctico**

El candidato debe llevar y utilizar adecuadamente sus propios Elementos de Protección Personal (EPP) según los riesgos inherentes a la actividad, los estándares aplicables, así como las normas y políticas del lugar donde se desarrollarán los exámenes.

El lugar designado para el examen teórico debe proporcionar un entorno adecuado para los candidatos, con pupitres, escritorios o mesas junto a sillas, manteniendo un espacio suficiente entre ellos.

Los requisitos específicos para el área de examen práctico están detallados en la propuesta comercial y varían según el esquema de certificación.

En caso de que no se cumplan estos requisitos y se ponga en peligro la seguridad de los participantes, las instalaciones o el equipo, el examinador tiene la autoridad para cancelar la actividad.

### **8.7. Causas de anulación de exámenes**

El examen de conocimiento o de desempeño será suspendido o anulado para un candidato por decisión del examinador o supervisor si se presentan una o varias de las siguientes condiciones:

- El candidato continúa contestando el examen después de que el tiempo estipulado ha concluido y el examinador ha ordenado su finalización.
- El candidato se niega a entregar el examen cuando se le solicita por el examinador.
- El candidato intenta observar la prueba de otro candidato.
- El candidato participa en un intento de fraude o copia.
- El candidato utiliza un celular o dispositivo electrónico no permitido.
- El candidato abandona el área de examinación sin autorización del examinador.



 <b>Certificamos Colombia SAS</b> <small>Organismo Certificador en Colombia SAS</small>	<h2>REGLAMENTO DEL SERVICIO</h2>	CÓDIGO: GC-R-01 V1
		FECHA: 25/03/2024

- El candidato ejerce presión sobre el examinador para influir en los resultados del examen a su favor, comprometiendo la imparcialidad, independencia y confidencialidad del proceso.
- El candidato se niega a firmar el formato de examen práctico.

En cualquiera de los casos anteriores, el candidato será descalificado y el proceso se dará por terminado sin derecho a reembolso.

### 9. PROCESO DE DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN

Una vez que el examinador ha evaluado los resultados obtenidos por el candidato en ambas pruebas, se procede a revisar las evidencias pertinentes para determinar si se otorga, mantiene, renueva, amplía, reduce, suspende o retira la certificación.

Si el candidato NO CUMPLE el Coordinador de certificación notifica al candidato solicitante vía e-mail el reporte mediante una carta o comunicado.

CERTIFICAMOS COLOMBIA S.A.S se reserva el derecho de otorgar, mantener, renovar la certificación en caso que detecte que se pone en riesgo la buena imagen, la credibilidad y la confianza de dicho organismo o que se vulneran los principios de independencia, imparcialidad y confidencialidad que debe salvaguardar el organismo de certificación.

CERTIFICAMOS COLOMBIA establece que no se permitirá ver o entregar a personal no autorizado, candidatos certificados o no certificados los exámenes, listas de desempeño y resultados para salvaguardar la imparcialidad y confidencialidad de los instrumentos de evaluación. Por tal motivo en el informe se especifica los datos obtenidos por el candidato.

### 10. VIGILANCIA DE LA CERTIFICACIÓN

Una vez que se ha emitido el certificado, CERTIFICAMOS COLOMBIA S.A.S. está facultada para llevar a cabo vigilancia sobre la persona certificada, esta evaluación tiene como objetivo asegurar la competencia de la persona certificada, se realiza en el mes 12 y el 24 durante el período de vigencia del certificado. Otras circunstancias que darían lugar a una vigilancia extraordinaria son:

- Cuando se cumple el tiempo por esquema para realizar la vigilancia
- Cuando se reciben quejas o información proporcionada por terceros respecto al desempeño del personal certificado, respaldadas por fundamentos o pruebas legales.
- En casos de prácticas irregulares en el uso del certificado.
- En la gestión de reportes de accidentes por parte de personas certificadas.

 <b>Certificamos Colombia SAS</b> <small>Organismo Certificador en Colombia SAS</small>	<h1>REGLAMENTO DEL SERVICIO</h1>	CÓDIGO: GC-R-01 V1
		FECHA: 25/03/2024

- En la gestión de sanciones aplicadas, como suspensión o retiro del certificado.

Es importante señalar que la persona certificada será responsable de cubrir los costos en los que pueda incurrir CERTIFICAMOS COLOMBIA SAS para llevar a cabo las vigilancias de continuidad de la certificación.

La vigilancia se realiza a través de una evaluación de seguimiento en conjunto con las empresas de transporte en la cuales la persona certificada este vinculada, para lo cual debe demostrar una permanencia laboral de mínimo 6 meses en la actividad relacionada con el alcance de la certificación, dicha vigilancia se lleva a cabo teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- Se notifica con 3 meses de anticipación
- Se solicita evidencia de vinculación laboral mínima
- Se consulta el desempeño de la persona certificada al empleador
- Se programan las pruebas de conocimiento y/o desempeño requeridas (aplica si no cuenta con certificado laboral y/o el informe de desempeño de su empleador no es satisfactorio)

## 11. RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Cada esquema de certificación establece criterios y plazos para la renovación, los cuales se determinan en función de los requisitos normativos y reglamentarios correspondientes.

El proceso de renovación tiene como objetivo garantizar la continuidad de la competencia de la persona certificada y su conformidad continua con los requisitos actuales del esquema de certificación. Este proceso abarca dos etapas:

CRITERIOS Y MÉTODOS DE RENOVACIÓN		
Etapa	Requisito	Descripción
<b>1. Gestión Comercial, Contractual y Documental:</b>  Para validar estos aspectos, la persona certificada debe presentar nuevamente el documento GC-F-03 Solicitud del Servicio de Certificación, junto con los soportes requeridos por el esquema.	Confirmación de la continuidad de un trabajo satisfactorio y registros de experiencia laboral	Certificados laborales relacionados con el alcance de la certificación en el último año
	Controles de capacidad física en relación con el alcance certificado	Certificado médico de salud ocupacional o autodeclaración juramentada de cumplimiento de los requisitos de aptitud, actualizada según aplique
	Entrevista Estructurada	Realizar entrevista antes de la programación del proceso de evaluación
	Desarrollo profesional	Soportes de formación (si aplica)

 <b>Certificamos Colombia SAS</b> <small>Organismo Certificador en Colombia SAS</small>	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO</b>	CÓDIGO: GC-R-01 V1
		FECHA: 25/03/2024

CRITERIOS Y MÉTODOS DE RENOVACIÓN		
Etapa	Requisito	Descripción
<b>2. Evaluaciones de certificación:</b>  se programan actividades evaluativas (prueba de conocimiento y la prueba de desempeño) para confirmar que la persona continúa cumpliendo los requisitos de competencia bajo los cuales le fue otorgada la certificación. de un desempeño satisfactorio en las actividades certificadas.	Prueba de Conocimiento	Se le aplica el 60% prueba de conocimiento inicial con instrumentos vigentes
	Prueba de Desempeño	Se le aplica el 100% de la prueba de desempeño inicial con instrumentos vigentes
	Criterios de renovación	Aplican los mismos criterios y porcentajes de aprobación e intentos de la prueba inicial

## 12. SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Las causas que pueden llevar a la suspensión de la certificación son las siguientes:

- Solicitud voluntaria de suspensión por parte del cliente.
- Negativa a permitir la realización de las evaluaciones de vigilancia según la periodicidad requerida al ser notificado.
- Incumplimiento de los plazos establecidos en el esquema.
- Uso indebido de la marca de certificación y/o de la certificación misma.
- No cumplimiento de obligaciones financieras.
- Vencimiento de la licencia de conducción (si aplica según el esquema de certificación).
- Incapacidad física, mental o estado de interdicción para realizar las actividades certificadas.
- Recepción de quejas o notificaciones de terceros sobre falta de competencia técnica o comportamientos no éticos, no resueltos satisfactoriamente después de aplicar el debido proceso.
- No obtener una calificación aprobatoria en la evaluación de vigilancia y no subsanar según los parámetros establecidos.
- Imposibilidad de demostrar competencia en nuevos requisitos derivados de una revisión y actualización de la norma bajo la cual se otorgó la certificación.
- Negativa a permitir evaluaciones extraordinarias debido a la revisión y actualización de la norma bajo la cual se otorgó la certificación.
- Incumplimiento de obligaciones económicas según lo acordado contractualmente.
- Exceder el número máximo de intentos permitidos en el examen de conocimiento.

 <b>Certificamos Colombia SAS</b> <small>Organismo Certificador en Colombia SAS</small>	<h1>REGLAMENTO DEL SERVICIO</h1>	CÓDIGO: GC-R-01 V1
		FECHA: 25/03/2024

- Obtener resultados adversos en la aplicación del esquema de vigilancia.

### 12.1. Acciones a tomar:

- El período de suspensión será determinado por CERTIFICAMOS COLOMBIA S.A.S. según las causas que la originen, y puede oscilar entre uno y seis meses.
- En caso de suspensión, la certificación del cliente se invalidará temporalmente. Para levantar la suspensión, el cliente deberá demostrar que ha corregido las causas que la provocaron dentro de los plazos establecidos en la carta de suspensión. De lo contrario, se procederá con el retiro de la certificación o la reducción del alcance, según corresponda.
- El estado de suspensión se reflejará en la actualización correspondiente del directorio de certificaciones.
- La suspensión no extenderá la vigencia del certificado.
- La suspensión se informará al cliente mediante una carta formal enviada vía correo electrónico (o un medio similar asegurando el acuse de recibo), explicando además que el cliente debe detener cualquier promoción de su certificación durante la suspensión.
- Cuando una certificación es suspendida, el cliente no puede promover o publicitar su certificación de ninguna manera, y no puede declarar que su competencia se encuentra certificada.
- Una vez la causa de la suspensión haya sido subsanada, y se haya verificado por parte del comité de certificación, se levantará dicha suspensión. Se enviará carta de confirmación al cliente y se deberá dejar una copia en la carpeta del proceso.
- Si las acciones derivadas no logran eliminar efectivamente las causas de la suspensión, se realizará nuevamente una prueba práctica y esta de no ser aprobada la certificación, determinará el retiro de la certificación por parte del comité del certificador.

### 13. RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN

Las situaciones que pueden conducir al retiro de la certificación son las siguientes:

- Solicitud voluntaria de retiro por parte del cliente.
- Falta de adopción de las medidas necesarias durante un período de suspensión dentro del plazo máximo establecido para ello.
- Fallecimiento de la persona certificada.

 <p>Certificamos Colombia SAS Organismo Certificador en Colombia SAS</p>	<h2>REGLAMENTO DEL SERVICIO</h2>	<p>CÓDIGO: GC-R-01 V1</p> <hr/> <p>FECHA: 25/03/2024</p>
---	----------------------------------	--

- Privación de libertad por condena ejecutoriada.
- No renovación de la licencia de conducción.

### 13.1. Acciones a tomar:

La decisión de retirar la certificación se comunicará por escrito, especificando las razones de la decisión.

Al retirar la certificación, se cancelará el acuerdo contractual y se actualizará el estado de la certificación en el directorio correspondiente.

## 14. CAMBIOS RELATIVOS A LA CERTIFICACIÓN

Cuando se presentan cambios en la normatividad bajo la cual se otorgan las certificaciones, CERTIFICAMOS COLOMBIA S.A.S, procede a notificar a las personas certificadas, sobre dichos cambios y la forma en la cual se realizará la validación del cumplimiento de los nuevos requisitos. Adicionalmente el candidato debe notificar sin demora, sobre cuestiones que puedan afectar la capacidad para seguir realizando la actividad para la cual fue certificado. Algunos cambios que deben ser notificados son:

### 14.1. Notificación de cambios por parte de CERTIFICAMOS COLOMBIA S.A.S:

a) **Cambio en los requisitos normativos o reglamentarios:** Si hay modificaciones en las normativas o regulaciones aplicables al sector o área específica cubierta por la certificación, puede ser necesario ajustar los criterios de certificación para mantener la conformidad.

b) **Cambios en los procesos o documentos del organismo de certificación, incluyendo los cambios relativos a los esquemas de certificación:** Si la organización cambia sus procesos, tecnologías o prácticas comerciales de manera significativa, puede ser necesario revisar y ajustar los criterios de certificación para garantizar que sigan siendo relevantes y efectivos.

c) **Feedback del cliente o partes interesadas:** Si se reciben comentarios o sugerencias de los clientes, partes interesadas u otros actores relevantes sobre áreas de mejora en el proceso de certificación, es importante considerar estos comentarios y realizar cambios si es necesario para mejorar la efectividad y la relevancia de la certificación.

 <b>Certificamos Colombia SAS</b> <small>Organismo Certificador en Colombia SAS</small>	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO</b>	CÓDIGO: GC-R-01 V1
		FECHA: 25/03/2024

## **14.2. Notificación de cambios por parte del cliente a CERTIFICAMOS COLOMBIA S.A.S:**

**a) Cambios en el estado legal o disciplinario:** Si la persona certificada enfrenta problemas legales, disciplinarios o éticos que puedan afectar su idoneidad profesional o la validez de la certificación, debe informar al organismo de certificación de manera oportuna y completa.

**b) Incidentes relevantes:** Cualquier incidente relevante que ocurra durante el ejercicio de las funciones relacionadas con la certificación, como accidentes, lesiones, violaciones éticas o situaciones de emergencia, debe ser reportado al organismo de certificación según sea necesario.

## **15. ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES**

El cliente tiene la opción de expresar quejas relacionadas con la oportunidad, calidad o posibles anomalías en la prestación del servicio de certificación, así como con la atención recibida por el personal durante el proceso. Estas quejas pueden ser comunicadas a través del espacio contacto de la página web o mediante correo electrónico a [certificamosdirgestion@gmail.com](mailto:certificamosdirgestion@gmail.com).

Las decisiones tomadas en materia de certificación, ya sea para otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación, son susceptibles de apelación, él candidato puede presentar la apelación dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción de la notificación de la decisión. No se admiten reclamaciones judiciales o extrajudiciales adicionales después de este período.

Tanto las quejas como las apelaciones serán tratadas conforme al procedimiento detallado en el documento GM-P-05 Atención de quejas y Apelaciones. Este procedimiento está disponible para solicitantes, candidatos, personas certificadas o partes interesadas en la certificación, siempre y cuando el certificado esté vigente.

## **16. DERECHOS Y DEBERES**

### **16.1. Derechos y deberes del candidato y las personas certificadas**

- Seguir las reglas establecidas en este documento, el cual forma parte integral del acuerdo contractual.
- Tener derecho a ser incluido en el directorio de certificados, disponible en el sitio web [www.certificamoscolombia.com](http://www.certificamoscolombia.com).

 Certificamos Colombia SAS <small>Organismo Certificador en Colombia SAS</small>	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO</b>	CÓDIGO: GC-R-01 V1
		FECHA: 25/03/2024

- Tener el derecho de ser informado sobre cualquier subcontratación de alguna parte del proceso (si aplicable).
- Tener derecho a conocer las tarifas de certificación durante la fase de solicitud.
- Utilizar la marca de certificación una vez que se le haya otorgado la certificación.
- Cumplir con las disposiciones pertinentes del esquema para el cual se le ha otorgado la certificación.
- Realizar los pagos correspondientes de manera oportuna para programar la evaluación.
- Suministrar la información requerida por parte del candidato.
- Disponer del tiempo necesario requerido por CERTIFICAMOS COLOMBIA para facilitar la ejecución de las evaluaciones.
- En caso de suspensión o retiro, abstenerse de hacer uso de la certificación y de la marca de certificación.
- Cumplir con las disposiciones establecidas en el presente reglamento.
- Abstenerse de realizar o permitir cualquier declaración fraudulenta o engañosa relacionada con la certificación, ya sea total o parcialmente.
- Declarar únicamente que está certificado respecto a las actividades para las cuales se le ha concedido la certificación.
- Rellenar y entregar la evaluación de satisfacción una vez finalizado el servicio.
- No utilizar la certificación otorgada de manera que pueda dañar el prestigio de Certificamos Competencia o perder la confianza del público.
- Asumir la responsabilidad exclusiva frente a terceros por los daños y perjuicios que puedan causar por incumplimiento de lo indicado en este reglamento.
- En caso de reducción del alcance de la certificación, modificar toda publicidad en la que se haga referencia a la certificación o al alcance otorgado.

 <p>Certificamos Colombia SAS Organismo Certificador en Colombia SAS</p>	<h2>REGLAMENTO DEL SERVICIO</h2>	<p>CÓDIGO: GC-R-01 V1</p> <hr/> <p>FECHA: 25/03/2024</p>
---	----------------------------------	--

- La persona certificada podrá hacer uso de la marca de certificación, la cual será creada, registrada y normalizada una vez obtenida la acreditación y antes de otorgar la primera certificación oficial.

### **16.2. Derechos y deberes de CERTIFICAMOS COLOMBIA.**

- Establecer un plazo para que el candidato se ponga en contacto con CERTIFICAMOS COLOMBIA y programe su evaluación de vigilancia.
- CERTIFICAMOS COLOMBIA se reserva el derecho de programar las fechas de las evaluaciones escritas y de desempeño según la disponibilidad de examinadores, supervisores y espacios, así como en función del número de solicitudes en proceso.
- CERTIFICAMOS COLOMBIA reconoce su acceso a información confidencial del cliente, obtenida durante el proceso de certificación, únicamente con el propósito de cumplir con los objetivos del mismo. Se garantiza la confidencialidad de esta información, ya sea en documentos, medios magnéticos o verbalmente, utilizando dicha información exclusivamente para cumplir con las obligaciones contractuales y respaldar las conclusiones de sus evaluaciones. La información obtenida de fuentes externas al cliente, como quejas de autoridades regulatorias, también se considera confidencial.
- CERTIFICAMOS COLOMBIA debe prestar el servicio de certificación de competencia de personas de acuerdo con lo establecido en este documento.
- Se requerirá autorización por escrito del cliente para divulgar información a terceros, excepto cuando sea por orden de una autoridad legal competente, en cuyo caso se informará al cliente. Esta disposición no se aplica a la información que CERTIFICAMOS COLOMBIA divulgue de manera general con fines estadísticos o de análisis.
- CERTIFICAMOS COLOMBIA se reserva el derecho de proporcionar información confidencial del cliente para efectos del proceso de acreditación, bajo la condición de que la relación contractual con el organismo acreditador también incluya cláusulas de confidencialidad.
- Se ejerce control sobre los derechos de propiedad por parte de CERTIFICAMOS COLOMBIA y se toman medidas para identificar y abordar referencias incorrectas o uso engañoso de documentos de certificación, marcas o informes.
- CERTIFICAMOS COLOMBIA puede proporcionar información a terceros sobre el estado de vigencia, validez y alcance de la certificación, excepto cuando la ley requiera que dicha información se mantenga confidencial.



 <b>Certificamos Colombia SAS</b> <small>Organismo Certificador en Colombia SAS</small>	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO</b>	CÓDIGO: GC-R-01 V1
		FECHA: 25/03/2024

- Se notificará a los clientes certificados cualquier cambio en los requisitos de certificación por parte de CERTIFICAMOS COLOMBIA.
- En caso de modificaciones en los requisitos de certificación, CERTIFICAMOS COLOMBIA puede llevar a cabo las evaluaciones necesarias para verificar que la persona cumpla con los nuevos requisitos.
- CERTIFICAMOS COLOMBIA se reserva el derecho de emprender acciones legales en caso de mal uso de la certificación y/o la marca, y podrá exigir al cliente el pago de los derechos y compensaciones correspondientes por dicho uso indebido.

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	FECHA
01	Creación	25/03/2024