



REGLAMENTO DEL SERVICIO

Código: R-V-01-V03

Fecha: 04/08/2022



	REGLAMENTO DEL SERVICIO	Código: R-V-01-V03
		Fecha: 04/08/2022

CONTENIDO

1.	OBJETO	1
2.	ALCANCE	1
3.	RESPONSABLES	1
4.	DEFINICIONES	1
5.	PRINCIPIOS NORMATIVOS DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN	2
6.	PROCESO DE CERTIFICACIÓN.....	4
6.1	OTORGAMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN:.....	4
6.1.1	REMISIÓN Y REVISIÓN DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN.....	4
6.1.2	GESTIÓN CONTRACTUAL.....	4
6.1.3	PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO	5
6.1.4	EJECUCIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	5
6.1.5	REVISIÓN Y DECISIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN.....	6
7.	VIGILANCIA DE LA CERTIFICACIÓN	6
8.	RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	6
9.	AMPLIACIÓN O REDUCCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	6
10.	SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	6
11.	RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN	7
12.	CAMBIOS RELATIVOS A LA CERTIFICACIÓN	7
13.	ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES	8
14.	USO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN.....	8
15.	DERECHOS Y DEBERES.....	10
14.1.	DERECHOS Y DEBERES DEL CANDIDATO Y LAS PERSONAS CERTIFICADAS	10
14.2.	DERECHOS Y DEBERES DE CERTIFICAMOS COMPETENCIAS.....	11

	REGLAMENTO DEL SERVICIO	Código: R-V-01-V03
		Fecha: 04/08/2022

1. OBJETO

Definir los lineamientos bajo los cuales se presta el servicio de certificación de personas, éstos aplican para los procesos de: otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación.

2. ALCANCE

Este reglamento aplica para cualquier solicitante y candidato interesado en someterse al proceso de evaluación de la conformidad de CERTIFICAMOS COMPETENCIAS S.A.S. ; así como para las personas certificadas,

3. RESPONSABLES

Gerente

4. DEFINICIONES

Solicitante: Persona que ha presentado una solicitud para ser admitido en el proceso de certificación.

Candidato: Solicitante que ha cumplido los requisitos previos especificados y ha sido admitido en el proceso de certificación.

Proceso de certificación: conjunto de procedimientos y recursos para llevar a cabo, de acuerdo con el esquema de certificación y que resulta en el otorgamiento de un certificado de competencia, incluyendo el mantenimiento.

Apelación: Solicitud presentada por un solicitante, candidato o persona certificada, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el organismo de certificación relacionada con el estado de certificación deseado.

Queja: Expresión de insatisfacción, distinta de una apelación, presentada por un individuo solicitud, en el ámbito de la evaluación de la conformidad, distinta de una apelación, presentada por un individuo u organización a un organismo de certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo o persona certificada, para la que se espera una respuesta.

Parte interesada: Individuo, grupo u organización afectada por el desempeño de una persona certificada o del organismo de certificación.

Esquema de certificación: Competencia y otros requisitos relacionados con las categorías de ocupaciones específicas o habilidades de personas.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO	Código: R-V-01-V03
		Fecha: 04/08/2022

Requisito de certificación: Conjunto de requisitos especificados, incluidos los requisitos del esquema, que deben cumplir con el fin de establecer o mantener la certificación.

Examen: Mecanismo que es parte de la evaluación, que mide la competencia de un candidato por uno o varios medios, tales como escritos, orales, prácticos y por observación como se define en el esquema de certificación.

Examinador: Persona con calificaciones técnicas y personales pertinentes, competente para llevar a cabo un examen y para calificar un examen.

Supervisor: Persona autorizada por el organismo de certificación que administra o supervisa un examen, pero no evalúa la competencia.

Calificación: Educación, formación y experiencia laboral demostrada, cuando sea aplicable.

Competencia: capacidad demostrada para aplicar conocimientos y habilidades para lograr resultados previsto.

Evaluación: Proceso que evalúa el cumplimiento de una persona con los requisitos del esquema, que conduce a una decisión de certificación.

Retiro del certificado: pérdida definitiva de la validez del certificado.

Suspensión del certificado: pérdida de la validez del certificado de forma temporal.

5. PRINCIPIOS NORMATIVOS DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

El sistema de gestión de la calidad del organismo de certificación de personas y la prestación del servicio, tiene como base fundamental el cumplimiento de los siguientes principios:

- **Imparcialidad:** El compromiso de todo el personal de Certificamos Competencias S.A.S. , incluidas las personas involucradas en el servicio aunque no sean vinculadas directamente con la Organización, es que los juicios y conceptos emitidos sean objetivos e imparciales, lo que permite manejar con ética y responsabilidad todas las actividades relacionadas con la prestación del servicio; en el caso de presentarse alguna situación que comprometa este principio, el organismo de certificación de personas debe identificar, analizar y documentar las causas del conflicto y proponer una solución a la situación evaluada.

Certificamos Competencias S.A.S. está libre de cualquier presión comercial, financiera o de cualquier otra índole para la prestación del portafolio de sus servicios de evaluación de la conformidad.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO	Código: R-V-01-V03 Fecha: 04/08/2022
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------------------------

- **Acceso no discriminatorio:** Los principios éticos de Certificamos Competencias prohíben operar los servicios de certificación de personas de modo discriminatorio, como Organización que presta un servicio a la comunidad, Certificamos Competencias se obliga a mantener sus puertas abiertas a todos los miembros de la sociedad que estén interesados en sus servicios. El servicio se presta a cualquier solicitante, independiente de las condiciones financieras, tamaño o de otro tipo. El acceso no se condiciona al tamaño de la organización o membresía a cualquier asociación o grupo; ni tampoco está condicionada por el número de organizaciones ya certificadas.

- **Confidencialidad:** Certificamos Competencias sólo suministra información de los clientes a terceras personas cuando, el cliente da autorización por escrito y en el caso en el cual la ley exija revelar información. Certificamos Competencias asegura la confidencialidad de la información obtenida durante la prestación de los servicios así:
 - a) El personal en todos los niveles de la organización incluyendo comités o individuos que actúan en favor del mismo, firman un compromiso de confidencialidad con Certificamos Competencias.
 - b) La información de los procesos de certificación, es manipulada exclusivamente por el personal de los servicios de certificación de personas.

- **Seguridad:** Con el fin de garantizar la seguridad de los registros asociados a la trazabilidad de un servicio durante todo el proceso de certificación, se tienen establecidas las siguientes políticas:
 - a) Las evaluaciones, el banco de preguntas y el esquema bajo el cual se diseñan, se almacenan en un sistema de información protegido y con acceso restringido al personal pertinente.
 - b) Los resultados de las evaluaciones se almacenan en un sistema de información con acceso restringido al personal de revisión y decisión de la certificación.
 - c) El esquema de diseño de las evaluaciones está definido tal forma que, se evita la aplicación repetida de evaluaciones.
 - d) Los candidatos, firman antes de dar inicio a la evaluación, un acuerdo de confidencialidad y de no tomar parte de prácticas fraudulentas en el examen.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO	Código: R-V-01-V03
		Fecha: 04/08/2022

- e) Todo el personal, incluido el contratado externamente firma un acuerdo de confidencialidad; así mismo las personas que por efectos de auditorías internas o externas tienen acceso a los registros.
- f) Se cuenta con un acuerdo contractual y reglamento de certificación que define las medidas específicas para evitar las tentativas de fraude en las evaluaciones.

6. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

CERTIFICAMOS COMPETENCIAS, ofrece servicios de certificación para personas que deseen demostrar mediante dicha certificación su competencia para realizar actividades de inspección de instalaciones eléctricas residenciales multifamiliares, residenciales unifamiliares, industriales, comerciales u hospitalarias, para lo cual se realiza el siguiente proceso:

6.1 Otorgamiento de la Certificación:

Para iniciar el proceso de otorgamiento de la certificación, el solicitante debe cumplir como mínimo con los prerequisites establecidos para cada esquema de certificación.

6.1.1 Remisión y revisión de la solicitud del servicio de certificación

El candidato envía por correo electrónico el formulario de solicitud del servicio de certificación, con toda la información requerida para dar inicio al proceso, el cual debe estar debidamente firmado (firma digital o digitalizada) con estar antes de proceder con el diligenciamiento del formulario, el solicitante deberá consultar en la página web los prerequisites, requisitos específicos, alcance y tarifas del esquema de certificación para el cual está remitiendo su solicitud.

El personal designado del organismo, realiza una revisión la solicitud, con el fin de validar el cumplimiento de los prerequisites. Una vez finalizada la revisión se le notifica al solicitante la aprobación o desaprobación de la solicitud, de ser aprobada se continua con el proceso de certificación y en adelante la persona que iniciará el proceso se le denominará candidato.

Con la firma de la solicitud, solicitante acepta y acuerda proporcionar toda la información requerida para la posterior evaluación

6.1.2 Gestión contractual.

Una vez el candidato recibe la aprobación de la solicitud por parte del organismo, debe remitir una aceptación firmada por medio de la cual se compromete a cumplir con las condiciones establecidas en el reglamento del servicio; la cual será firmada también por el representante legal de Certificamos Competencias, ya que la firma de ambas partes en dicha aceptación es el acuerdo legalmente ejecutable que respalda el proceso de certificación.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO	Código: R-V-01-V03
		Fecha: 04/08/2022

Si el acuerdo contractual requiere modificaciones, durante el ciclo de certificación, se realiza un otrosí; el cual indica que continúa la validez de las características del acuerdo inicial y la descripción de las modificaciones, cuando el reglamento del servicio sea actualizado, dichas modificaciones hacen parte integral del acuerdo contractual, por ello siempre estará disponible en la página web en su versión vigente.

6.1.3 Planificación del servicio

La planificación de la prestación del servicio, incluye:

- La selección y designación del personal que interviene en la evaluación, tales como, examinador, evaluador, persona que realiza la inducción, entre otros).
- Realizar una inducción general del proceso de certificación al candidato, que puede ser personalizada o grupal, según el número de candidatos en proceso. (Video).
- Notificar formalmente al examinador el servicio que le ha sido asignado, de acuerdo con el esquema de certificación solicitado.
- Planificar la aplicación de los instrumentos de evaluación, incluyendo la logística requerida para la programación y espacios de ejecución.
- Validación de situaciones especiales

6.1.4 Ejecución de la evaluación

La evaluación se realiza en dos etapas, una evaluación escrita y una evaluación de desempeño las cuales se llevan a cabo teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Examen escrito:

- a) El candidato deberá firmar al ingreso del aula una cláusula de confidencialidad e imparcialidad.
- b) Las pruebas están diseñadas de forma que no se genera una repetitividad de las mismas.
- c) Los criterios de aprobación y las posibilidades de presentar nuevamente el examen, están definidas para cada esquema de certificación.
- d) Se asigna un examinador.

Evaluación de Desempeño

- a) Programación
- b) Asignación de un supervisor
- c) Se elaboran los informes y conceptos para toma de decisión

	REGLAMENTO DEL SERVICIO	Código: R-V-01-V03
		Fecha: 04/08/2022

6.1.5 Revisión y Decisión sobre la certificación

Una vez se cuenta con el concepto por parte del evaluador respecto a los resultados obtenidos por el candidato en ambas pruebas, se procede a revisar las evidencias para tomar la decisión de otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación.

7. VIGILANCIA DE LA CERTIFICACIÓN

Con el fin de validar que la persona certificada continúa cumpliendo los requisitos bajo los cuales le fue otorgada la certificación y se desempeña de acuerdo con los criterios definidos en el esquema de certificación, Certificamos Competencias realizará en cualquier momento de la vigencia de la certificación encuestas a las empresas o personas que tienen contratos vinculantes con las personas certificadas y procederá con las acciones que sea pertinentes según el resultado de dichas encuestas, dichas acciones pueden incluir retroalimentación a la persona certificada y/o suspensión de la certificación

Esta vigilancia se realizará mediante una evaluación de seguimiento de las personas certificadas en conjunto con los empleadores donde el inspector certificado haya prestado los servicios, en los cuales debe demostrar como mínimo la 6 inspecciones realizadas en la primera vigilancia y 6 entre la primera vigilancia y la solicitud de la segunda; en los casos en los cuales la evaluación tenga ítems que no cumplan se procederá con una entrevista, en la cual el candidato tendrá la posibilidad de exponer sus justificaciones. Según el resultado se procede con la programación de una evaluación conocimiento, de desempeño directo complementario según se requiera en los aspectos identificados como no cumple

8. RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

En cada esquema de certificación, se encuentran definidos los criterios y el periodo para la renovación de estos, el cual se determina con base en los requisitos normativos y reglamentarios aplicables a cada esquema.

El proceso de renovación se lleva a cabo, con el fin de asegurar la continuidad de la competencia de la persona certificada y de su continua conformidad con los requisitos vigentes del esquema de certificación e incluye los siguientes aspectos:

Aspecto	Esquema de Implementación
Etapa 1 – Gestión Comercial, Contractual y Documental	
Desarrollo profesional	Para validar estos tres aspectos, la persona certificada debe enviar nuevamente documento F-V-01 Solicitud del Servicio de Certificación con todos los soportes establecidos en el esquema, los cuales aplican para ambas etapas tanto otorgamiento como renovación, se realiza nuevamente la verificación y se registra en F-V-02 Revisión de la solicitud.
Confirmación de la continuidad de un trabajo satisfactorio y registros de la experiencia laboral	<p>Los soportes a los cuales se hace referencia son los mismos establecidos en el esquema de certificación para el otorgamiento, es decir que incluye, pero no se limita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificados de formación correspondientes los últimos 5 años. • Certificados de experiencia laboral correspondientes a los últimos 5 años

	REGLAMENTO DEL SERVICIO	Código: R-V-01-V03
		Fecha: 04/08/2022

Aspecto	Esquema de Implementación
Etapas 1 – Gestión Comercial, Contractual y Documental	
Controles de Capacidad Física	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de exámenes ocupacionales que permitan validar que continúa cumpliendo con los requisitos de aptitud (Visión, audición y movilidad) que dieron lugar a la certificación inicial. Nota: Este certificado debe tener fecha de emisión no superior a seis meses de antelación al envío de la solicitud de renovación. • Referencias de su empleador y/o clientes correspondientes a los últimos 5 años. La continuidad del proceso estará sujeta a la confirmación positiva de la(s) referencia(s).
Entrevistas estructuradas	Una vez realiza la revisión de la solicitud se procede a programar una entrevista de la persona certificada con el coordinador de operaciones y un examinador, con el fin de validar algunos de los aspectos de la solicitud que no haya sido posible verificar y reconfirmar el estatus de la persona certificada respecto a su condición actual respecto a las actividades objeto de certificación.
Etapas 2 - Aplicación del Proceso De Evaluación	
Evaluación de conocimiento	Finalizado el proceso de etapa 1, se procede a programar las actividades evaluativas para confirmar la continuidad de un trabajo satisfactorio en las actividades objeto de la certificación; las cuales se deben superar bajo los mismos parámetros establecidos para la certificación inicial, así:
Evaluación de desempeño	<p>PRUEBA DE CONOCIMIENTO: Examen escrito Duración: 6 horas Aprobación: con el 80% Intentos permitidos: 2 (Inicial + 1 reintento) El reintento se permitirá, solo en caso de desaprobación del examen inicial con un resultado igual o superior al 70%. Una vez aprobada la evaluación de conocimiento se procede a programar la evaluación de desempeño.</p> <p>PRUEBA DE DESEMPEÑO: Práctica en Obra Duración: 8 horas Aprobación: con el 80% Intentos permitidos: 1, En caso de desaprobación, no hay un segundo intento, por lo tanto, el proceso se determina automáticamente como cerrado, caso en el cual el candidato deberá realizar un proceso de cierre de brechas de forma autónoma o independiente para fortalecer su competencia y presentar nuevamente la solicitud.</p> <p>PRUEBA DE PRODUCTO: Elaboración de informe Duración: Esta determinada en función del plazo que tiene el candidato para remitir los soportes de la evaluación de desempeño que es 3 días hábiles. Aprobación: con el 100% Intentos permitidos: 2 (Inicial + 1 reintento) El reintento se permitirá, solo en caso de desaprobación de la calificación de su producto inicial con un resultado igual o superior al 80%.</p>

9. AMPLIACIÓN O REDUCCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Los aspectos de ampliación y reducción para IDÓNEA, hacen referencia a la solicitud de nuevas certificaciones bajo otros esquemas, en caso de ampliación del portafolio de servicios y el alcance de acreditación, para que para un esquema específico no es viable hablar de ampliación o reducción de parte de la competencia ya certificada.

10. SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

	REGLAMENTO DEL SERVICIO	Código: R-V-01-V03
		Fecha: 04/08/2022

Las causales que dan lugar a la suspensión de la certificación son:

- a. Solicitud voluntaria por parte del cliente de suspender la certificación.
- b. No permitir la realización de las evaluaciones de vigilancia con la periodicidad requerida en el momento en que lo notifique.
- c. No presentarse dentro de los tiempos definidos en el esquema
- d. Hacer un uso indebido de la marca de certificación y/o de la certificación misma.
- e. No cumplir con sus obligaciones financieras.
- f. incapacidad física mental o estado de interdicción para realizar las actividades certificadas
- g. Quejas o notificación de un tercero con respecto a falta de competencia técnica o comportamientos no éticos no resuelto satisfactoriamente después de aplicado el debido proceso.
- h. No obtener una calificación aprobatoria en la evaluación de vigilancia y no subsanar según los parámetros establecidos
- i. Imposibilidad de la persona certificada para demostrar la competencia en nuevos requisitos derivados de una revisión y actualización de la norma bajo la cual le fue otorgada la certificación.
- j. Cuando la persona certificada no permita la realización de evaluaciones extraordinarias a las que haya lugar debido a la revisión y actualización de la norma bajo la cual le fue otorgada la certificación.
- k. No cumplir con las obligaciones económicas a que hubiere lugar en el acuerdo contractual suscrito.
- l. Superar el número de intentar permitidos por el esquema para presentar el examen de conocimiento.
- m. Resultados adversos en la aplicación del esquema de vigilancia.

El tiempo de suspensión será definido por Certificamos Competencias, de acuerdo con las causas que conlleven a la misma y podrá ser entre uno y seis meses.

En el caso de una suspensión, la certificación del cliente se invalida temporalmente para proceder con el levantamiento de la suspensión, el cliente deberá demostrar que ha subsanado las causales que dieron lugar a la misma en los plazos que se establezcan en la carta de suspensión, de lo contrario se procederá con el retiro de la certificación o reducción del alcance según aplique.

El estado de suspensión, dará lugar a la actualización respectiva en el directorio de certificaciones.

La suspensión no dará lugar a la extensión de la vigencia del certificado.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO	Código: R-V-01-V03
		Fecha: 04/08/2022

11. RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN

Las situaciones que pueden dar lugar al retiro de la certificación son:

- a) La solicitud del retiro voluntario por parte del cliente.
- b) Si no se toman las medidas necesarias durante una suspensión dentro de periodo máximo determinado para ello.
- c) Muerte de la persona
- d) Privación de la libertad por condena ejecutoriada

La decisión del retiro de la certificación se notificará por escrito, informando las razones de la decisión.

Cuando se retira la certificación, se da por cancelado el acuerdo contractual y se actualiza el estado de la certificación en el directorio.

12. CAMBIOS RELATIVOS A LA CERTIFICACIÓN

Cuando se presentan cambios en la normatividad bajo la cual se otorgan las certificaciones, Certificamos Competencias, proceder 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.

13. ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

El cliente puede presentar las quejas relacionadas con la oportunidad, calidad o anomalías en la prestación del servicio de certificación y con la atención del personal que lo atendió durante el proceso; estas quejas podrán ser enviadas por medio de espacio dispuesto para ello en la página web o por correo electrónico al área de gestión de satisfacción.

Las decisiones de certificación tomadas con respecto a otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación, podrán ser apeladas; la gestión realizada con respecto a dicha apelación, será de acuerdo con el procedimiento establecido y deberá ser presentada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes después de recibida la notificación de la decisión, sin lugar a posteriores reclamaciones judiciales o extrajudiciales.

Las quejas y apelaciones presentadas, serán atendidas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-S-01 V01 Atención de quejas y apelaciones, el cual podrá ser solicitado solicitantes, candidatos, personas certificadas o partes interesadas en la certificación mientras el certificado se encuentre vigente.

14. USO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN

14.1 Condiciones generales

	REGLAMENTO DEL SERVICIO	Código: R-V-01-V03
		Fecha: 04/08/2022

Al hacer uso de la marca de certificación, el cliente deberá tener en cuenta las siguientes condiciones:

- a) Cuando se use la marca de certificación se debe incluir el número de identificación única del certificado.
- b) No está permitido el uso de la marca o logos de la organización ISO u ONAC en la publicidad de los clientes, ya que esta organización no realiza actividades de certificación.
- c) La marca de certificación dada, es exclusiva de Certificamos Competencias, es intransferible y sólo tienen autorización de utilizarlo aquellas personas que han cumplido satisfactoriamente el proceso de certificación, según el acuerdo contractual suscrito y mientras se mantenga vigente dicha relación contractual
- d) La marca de certificación no puede ser cedida a terceros. Todo uso no autorizado, uso abusivo o uso indebido de la misma por un cliente o un tercero, dará derecho a que Certificamos Competencias para iniciar dar inicio a acciones que considere convenientes (incluyendo acciones legales).
- e) La autorización para la utilización de la marca será la misma, dada en la vigencia del certificado otorgado y quedará automáticamente renovada con la renovación del certificado.
- f) A través de las actividades de vigilancia y renovación se realizará un control de uso adecuado de la certificación y de la marca.
- g) Si cliente desea hacer uso de la marca en documentos tales como su hoja de vida, deberá enviar el modelo de uso del logo que pretender usar, para validar e cumplimiento de las condiciones establecidas.
- h) En virtud del artículo 306 del Código Penal, y por ser nuestros logos y marcas registrados ante la Superintendencia de Industria y Comercio, el que utilice fraudulentamente, incurrirá en prisión de dos (2) a cuatro años y multa de veinte (20) a dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes. En la misma pena incurrirá quien financie, suministre, distribuya, ponga en venta, comercialice, transporte o adquiera con fines comerciales o de intermediación, bienes producidos o distribuidos en las circunstancias previstas anteriormente.

14.2 Condición visual para el uso de la marca

	REGLAMENTO DEL SERVICIO	Código: R-V-01-V03
		Fecha: 04/08/2022



14.3 Propiedad Intelectual

El cliente reconoce y acepta la totalidad de los derechos de propiedad intelectual de contenido patrimonial sobre las marcas, logos y demás relacionados en este documento pertenecen a Certificamos Competencias. La licencia de los derechos de propiedad intelectual de contenido patrimonial acá establecidos se hace únicamente para los usos descritos en este reglamento, quedando especialmente prohibida su transformación, distribución y comercialización y son licenciados por el término de duración del acuerdo contractual, para la República de Colombia, igualmente, el cliente no deberá, sin la autorización escrita, utilizarlos para fines diferentes a los relacionados en el acuerdo contractual.

15. DERECHOS Y DEBERES

16. Derechos y deberes del candidato y las personas certificadas

- Definir plazo para que el candidato contacte a idónea y programe su vigilancia
- Cumplir con las reglas establecidas de este documento el cual hace parte integral del acuerdo contractual.
- El cliente tiene derecho a ser incluido en el directorio de certificados, dispuesto en el sitio web www.certificamoscompetencias.com.co.
- El cliente tiene el derecho a conocer sobre la subcontratación de alguna parte del proceso (si aplica)
- En la fase de solicitud el cliente tiene derecho a conocer las tarifas de certificación.
- Una vez otorgada la certificación podrá hacer uso de la marca de certificación.
- El cliente debe cumplir con las disposiciones pertinentes del esquema para el cual se le otorgó la certificación
- El cliente debe efectuar los pagos oportunos, para proceder con la programación de la evaluación.
- El cliente debe efectuar los pagos oportunos, para proceder con la programación de la evaluación.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO	Código: R-V-01-V03 Fecha: 04/08/2022
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------------------------

- El candidato debe suministrar
- El cliente debe disponer del tiempo requerido por Certificamos Competencias, para facilitar la ejecución de las evaluaciones.
- En caso de suspensión o retiro, el cliente debe abstenerse de hacer uso de su certificación y de la marca de certificación.
- El cliente debe cumplir las disposiciones establecidas en el presente reglamento.
- El cliente no debe hacer ni permitir que se haga ninguna declaración fraudulenta ni engañosa concerniente a su certificación en su totalidad o en parte.
- El cliente sólo debe declarar que está certificado con respecto a las actividades para las cuales se le concedió la certificación.
- El cliente debe diligenciar y hacer entrega de la evaluación de satisfacción una vez finalizado el servicio.
- El cliente no debe utilizar la certificación otorgada de forma que pueda dañar el prestigio de Certificamos Competencia, o de forma tal que se pierda la confianza del público.
- El cliente debe asumir la responsabilidad judicial exclusiva frente a terceros por los daños y perjuicios que pudieran causarles por falta de cumplimiento de lo indicado en este reglamento.
- En caso de reducción del alcance de la certificación, el cliente debe modificar toda publicidad en la cual se haga referencia de la certificación o del alcance otorgado.

16.1 Derechos y deberes de Certificamos Competencias.

- Certificamos Competencias tiene derecho a definir las fechas de las evaluaciones tanto escritas como de desempeño, de acuerdo con la disponibilidad de examinadores, supervisores, espacios y según el número de solicitudes en proceso.
- Certificamos Competencias reconoce que tiene acceso a información confidencial del cliente, con relación y/o como resultado del proceso de certificación para el único propósito de cumplir con los objetivos del mismo, por lo cual se da el tratamiento de confidencial a dicha información sea que la haya recibido contenida en documentos, medios magnéticos o de forma verbal, la que empleará únicamente para el uso indispensable y necesario de cumplir con sus obligaciones contractuales y soportar las conclusiones de sus estudios y/o evaluaciones. La información obtenida de fuentes distintas del cliente (por ejemplo, la relacionada con quejas de autoridades reglamentarias) también se considera confidencial.
- Certificamos Competencias debe prestar el servicio de certificación de competencia de personas conforme con lo descrito en el presente documento.
- Certificamos Competencias debe solicitar autorización por escrito al cliente, cuando se requiera brindar información a terceros. Cuando sea por orden de autoridad legal competente,

	REGLAMENTO DEL SERVICIO	Código: R-V-01-V03
		Fecha: 04/08/2022

se informará al cliente. Lo anterior no se aplicará a la información que para efectos estadísticos o de análisis Certificamos Competencias divulgue de manera general.

- Certificamos Competencias se reserva el derecho de suministrar información de la cliente definida como confidencial, para efectos del proceso de acreditación, bajo la claridad que la relación contractual con el organismo acreditador también incluye cláusulas de confidencialidad.
- Certificamos Competencias ejerce un control sobre los derechos de propiedad y actúa para identificar y tratar las referencias incorrectas a la condición de la certificación o uso engañoso de los documentos de certificación, marcas o informes.
- Certificamos Competencias podrá suministrar información a terceros sobre el estado de vigencia, validez y alcance de la certificación, excepto cuando la ley requiera que no se revele dicha información.
- Certificamos Competencias debe notificar a sus clientes certificados cualquier cambio en los requisitos de certificación.
- En caso de cualquier cambio en los requisitos de certificación Certificamos Competencias podrá realizar las evaluaciones a que diere lugar para verificar que la persona cumple con los nuevos requisitos.
- Certificamos Competencias se reserva el derecho de proceder con la aplicación de acciones legales por mal uso de la certificación y/o la marca; así mismo podrá exigirse al cliente el pago de los derechos y compensaciones por la misma causa.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO	Código: R-V-01-V03
		Fecha: 04/08/2022

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Cambio
01	18/06/2021	Creación
02	25/04/2022	Se adicionan nuevas causales de suspensión y retiro Se alinea el numeral de renovación con la última versión del procedimiento del proceso de certificación.
03	04/08/2022	Se actualiza el numeral 8 para alinear el proceso de renovación con la versión vigente del procedimiento P-E-02, con el fin de que los parámetros que se detallaron estén visibles para los solicitantes.