



**SISTEMA DE GESTIÓN  
REGLAMENTO DE CERTIFICACION**

Código: CP-P-08

Versión: 13

Fecha: 2025-04-18

**DOCUMENTO CONTROLADO**

**DIVULGACIÓN DEL DOCUMENTO**

NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Jelson Gonzalez	Examinador	2025-04-20	
Enrique	Examinador	2025-04-20	

**TABLA DE MODIFICACIONES**

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
1	2016-09-09	Elaboración inicial	Director de calidad
2	2016-12-30	Se incluye política de uso del certificado y uso del logo	Director de calidad
3	2017-06-28	Se cambia encabezado	Director de calidad
4	2018-03-21	Se modifica numeral 4.4 Renovación se quita la palabra (un año)	Director de calidad
5	2018-06-30	Se modifica numeral 4.5 incluye el formato de autorización divulgación de resultados	Director de calidad
6	2019-03-15	Se modifica numeral 4.3 Vigilancia se incluye modificaciones del esquema certificación	Director de calidad
7	2019-07-02	Se modifica numeral 4.8.4 se incluye el formato hoja de respuestas aplicable según esquema de certificación y se incluye numeral 4.8.5 Reglas para responder evaluación de conocimiento	Director de calidad
8	2019-12-05	Se incluye numeral 4.9 Documentos externos pueden afectar los procesos de certificación	Director de calidad
9	2021-04-30	Se modifica numeral 4.3 se incluye el Proceso de certificación donde se adiciona los métodos de evaluación, se incluye el numeral 4.3.6 Vigencia y tiempo de la renovación de la certificación.	Director de calidad
10	2022-01-03	Se modifica numeral 4.7.2 segundo literal donde incluye también se debe permitir el acceso a terceras personas como observadores al proceso de certificación	Director de calidad
11	2024-05-31	Se incluye numeral 4.3.2.1. Criterios para el desarrollo de las pruebas.	Director de calidad
12	2025-01-31	Se incluye numeral 4.5.1. Responsabilidades y requisitos de competencia para el tratamiento de una queja o apelación, 5. Requisitos debido a relaciones contractuales, 6. Comité de partes interesadas, se actualiza numeral 4.3.2.1. Evaluación desempeño literal C, se actualiza numeral 4.3.5 se incluye literal	Director de calidad

**DOCUMENTO CONTROLADO**

Metodología para la garantizar la competencia a una persona certificada

Se modifica numeral 4.8 CONDICIONES DE USO DE LA IMAGEN CORPORATIVA, se retira la palabra empresa certificada

Director de calidad

13

2025-04-18

**ASIGNACIÓN**

**NOMBRE**

**CARGO**

**FIRMA**

**FECHA**

ELABORÓ

Alexander Tocarruncho

Director de calidad



2025-04-19

APROBÓ

Angelica Rodriguez

Gerente

2025-04-19

## 1. OBJETIVO

Este documento establece las reglas que regulan las responsabilidades, derechos y deberes de la certificación de competencia laboral según alcance aplicable, y el uso de logo y marca otorgadas por ECCOM S.A.S.

## 2. ALCANCE

Este reglamento aplica para todas las personas pertenecientes al Organismo de Certificación de Personas, personas en proceso certificación y personas certificadas por ECCOM S.A.S.

## 3. DEFINICIONES

- Apelación: Solicitud presentada por un solicitante, candidato o persona certificada, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado.
- Queja: Expresión de insatisfacción, distinta de una apelación, presentada por un individuo u organización a un organismo de certificación o persona certificada para la que se espera una respuesta
- Marca de certificación: Símbolo propiedad de ECCOM S.A.S. y usado por las personas u organizaciones certificadas para hacer pública dicha condición.

## 4. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

El Organismo de Certificación de Personas ECCOM S.A.S. define en su reglamento de certificación las reglas para realizar sus procesos de certificación ajustándose con lo solicitado en los esquemas de certificación aplicables para cada alcance y a su vez cumpliendo con lo solicitado NTC ISO-IEC 17024:2013

### 4.1 RESPONSABILIDADES

#### 4.1.1 Del Organismo de Certificación:

- Revisar y validar el Esquema de Certificación de Personas, según lo establecido en las normas aplicables u otros documentos normativos.
- Establecer las sanciones aplicables que correspondan, tanto al personal perteneciente a ECCOM S.A.S., como así también a las Personas Certificadas por este Organismo.
- Delegar bajo su directa responsabilidad, la administración de los procedimientos de Evaluación y calificación a otras personas, las que actuarán como Examinadores.
- Dar aval a las decisiones tomadas por el Coordinador de Evaluación.
- Evaluar y aprobar, ya sea en forma directa o a través de terceros, los examinadores, a los que debe controlar periódicamente.
- Realizar la emisión, ampliación, reducción, renovación, suspensión o retiro de los Certificados, y mantener actualizados los registros de las personas Certificadas.
- Notificar al Coordinador de evaluación cualquier cambio en los requisitos para la Certificación para informar a las partes interesadas y a las personas certificadas

#### 4.1.2 Del Coordinador de evaluación o quien lo remplace:

- Revisar y validar permanentemente los esquemas de Certificación en conjunto con el comité de partes interesadas.

- Verificar las actividades de renovación de la Certificación (Según esquema de certificación), proponiendo la frecuencia y el contenido de estas.
- Establecer la metodología para realizar la vigilancia y el mantenimiento de las Certificaciones emitidas y su frecuencia.

#### 4.1.3 De los examinadores Autorizados

- Trabajar bajo los requisitos y directrices establecidas por ECCOM S.A.S.
- Asegurar su imparcialidad con respecto a cada individuo que solicita la Certificación, llevando a conocimiento de ECCOM S.A.S. cualquier situación o potencial amenaza a su imparcialidad.
- Tener los recursos y la experiencia necesaria para establecer, monitorear y controlar los métodos de evaluación.
- Mantener y tomar las medidas necesarias para garantizar su integridad y confidencialidad de los elementos de evaluación.
- Resguardar la integridad de las evidencias que contienen los documentos y registros del método de evaluación.

#### 4.1.4 Del Solicitante

- Presentar toda la documentación requerida por ECCOM S.A.S, que acredite la formación recibida, experiencia laboral, y demás información que considere necesaria el Organismo de certificación.
- Asumir todos los gastos relacionados con el proceso de Certificación (costos administrativos y de los viáticos de los examinadores cuando corresponda) según el acuerdo entre el cliente y ECCOM S.A.S.
- Cumplir con las disposiciones pertinentes del esquema de Certificación bajo el cual es certificado en sus competencias.
- No utilizar el certificado de forma tal que desacredite a ECCOM S.A.S, o realizando alguna declaración que resulte engañosa.
- Cumplir con el Código de Ética y las condiciones de uso del Certificado según lo establecido en este Reglamento.
- Informar a ECCOM S.A.S. todo tipo de quejas que pudiere recibir en relación con su desempeño dentro del alcance de sus competencias laborales garantizadas por el Organismo.

#### 4.1.5 Condiciones generales para la utilización del Certificado de Conformidad

La persona certificada, reconoce sin reservas de ningún tipo el derecho del Organismo de Certificación ECCOM S.A.S. sobre el mismo, y que resulta privativo de éste la suspensión y/o cancelación de su uso, bajo las circunstancias que surgen del presente Reglamento y la Política para suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación CP-P-10 la cual se encuentra publicada en la página web [www.eccomsas.com](http://www.eccomsas.com).

- El titular de la Certificación se compromete a utilizar el Certificado sólo para el alcance indicado en el mismo.
- ECCOM S.A.S. deberá ser informado por el titular de la Certificación por escrito y sin demoras sobre cambios de domicilio particular y/o laboral y de las condiciones de salud que afecten su competencia laboral de forma permanente o semipermanente.
- En caso de suspensión y/o cancelación del Certificado el titular de este se verá obligado a no continuar utilizándolo.
- Toda adulteración o mal uso del Certificado de Competencia conducirá a la cancelación de la Certificación.

- El titular de la Certificación podrá efectuar Quejas o Apelaciones en ECCOM S.A.S. que posteriormente serán tratadas y resueltas por la Coordinación de evaluación y/o Dirección de calidad.
- El Organismo de Certificación podrá, de estimarlo conveniente, dar a publicidad las sanciones que se impongan a las personas certificadas.

#### 4.1.6 Limitaciones o Restricciones de Certificados de Competencia

Las limitaciones estarían alineadas y dirigidas a lo demostrado por el candidato dentro del ámbito de la competencia evaluada, teniendo en cuenta el resultado de las Evaluaciones de Conocimiento y Desempeño comprobada por el examinador dentro del proceso de certificación, es decir, la limitación de un Certificado de Competencia estaría encaminada a restringir a la Persona Certificada a desarrollar alguna o algunas de las actividades evaluadas, que no fueron demostradas satisfactoriamente.

### 4.2 SANCIONES Y DESCARGOS

#### 4.2.1 Sanciones

Las sanciones son consecuencia del no cumplimiento del Código de Ética y el Reglamento de Certificación de Personas, y serán aplicadas por ECCOM S.A.S. a quienes se hagan merecedoras de ellas.

Las sanciones serán fijadas por el ECCOM S.A.S. previo análisis del incumplimiento o de los hechos acontecidos, con las evidencias necesarias y con el debido proceso documentado. Las sanciones se enmarcan en los siguientes parámetros:

- a) Llamado de atención escrito por ECCOM S.A.S. en su calidad de organismo certificador.
- b) Suspensión Temporal por un término máximo de Un (1) mes cuando por causas no justificadas la persona no se hizo presente a la citación al Programa de Vigilancia según esquema de certificación.
- c) Cancelación y retiro de la certificación en los casos que al término de la suspensión temporal la persona no se hizo presente para el cumplimiento del programa de vigilancia, teniendo que iniciar un nuevo proceso de certificación.
- d) Cancelación definitiva del certificado y exclusión permanente del registro único de personas certificadas
- e) En cualquier tipo de retiro del certificado, la persona sancionada deberá hacer devolución y entrega inmediata del certificado original.

#### 4.2.2 DESCARGOS

Los descargos o explicaciones son acciones a las que tiene derecho toda persona certificada o en proceso, que se encuentre señalada ante el organismo certificador por no aplicar el Código de Ética. Para proceder a ello se debe considerar que:

- a) Todo proceso que se adelante, reclamación que se curse frente a un trabajador certificado o decisión que tome el OCP debe ser comunicado por escrito al interesado y al Gerente de ECCOM S.A.S.
- b) El interesado tiene diez (10) días hábiles para hacer sus descargos, a partir del recibo. De no hacerlo se considerará aplicable la sanción que se defina.
- c) El OCP en sesión y en función del informe recibido analizará las evidencias presentadas y comunicará en el término de quince (15) días hábiles a partir del recibo, la sanción a aplicar, si procede.

Dado que los certificados de la competencia laboral son propiedad del organismo de certificación, en el caso de sanción definitiva de la certificación se hará necesaria la devolución de estos a ECCOM S.A.S. en un plazo de cinco (5) días hábiles después de haberse dado a conocer la sanción.

Nota 1: El no cumplimiento del presente Reglamento y/o el Código de Ética, la no devolución del certificado en el plazo establecido o la no colaboración en las actividades de supervisión para la renovación de la certificación, son causas directas para que ECCOM S.A.S. se reserve el derecho de aceptar una nueva solicitud por parte de la persona certificada sancionada.

#### 4.3 PROCESO DE CERTIFICACION.

El OCP para sus procesos de certificación se deberá cumplir con los establecido en su Procedimiento de certificación CP-PR-09

##### 4.3.1. Esquema de certificación.

El OCP para cada proceso de certificación deberá diseñar su esquema de certificación los cuales se deben ajustar a lo establecido en el Procedimiento diseño, revisión y validación del esquema de certificación CP-PR-13.

##### 4.3.2 Métodos de evaluación.

El OCP define los métodos de evaluación y debe establecer lo siguiente:

- Definir los requisitos de competencias se deberán establecer como mínimo dos requisitos por esquema de certificación aplicable, los cuales se establecen a partir de la norma de competencias laborales donde se debe tener en cuenta:
  - Criterios desempeño específicos
  - Criterios desempeño generales
  - Criterios de conocimiento
  - Evidencias de tipo directo y de producto
- A partir de los requisitos de competencias se realiza la matriz tareas y trabajos donde se establecen para cada requisito unas tareas y unos trabajos para realizar la labor a certificar los cuales deberán incluir los criterios de conocimiento y desempeño para cada requisito establecido.
- La evaluación de competencias deberá contemplar dos tipos de evaluaciones una de conocimiento y desempeño que deberá realizar cada candidato que solicite realizar el proceso de certificación al OCP.
- Realizar banco de pregunta y documentos necesarios están definidos por el OCP para realizar la evaluación tanto de conocimiento y desempeño los cuales deben contemplar todos los criterios de conocimiento y desempeño están definidos en la norma de competencia y esquema de certificación para el alcance de certificación aplicable.
- Para cada requisito de competencia se deberá definir un porcentaje mínimo de aprobación tanto para la evaluación de conocimiento y desempeño.
- Para que un candidato apruebe el proceso de certificación deberá aprobar todos los requisitos de competencias.
- El candidato tendrá derecha a realizar una evaluación adicional que contemple el requisito que no aprobó así sea de conocimiento o desempeño que no haya aprobado.
- Si un candidato no aprueba dos requisitos de competencia deberá realizar evaluación adicional que contemple todos los criterios de conocimiento o desempeño aplicables para el esquema de certificación.

Nota: Este cambio generado por una no conformidad de evaluación realizada por ONAC aplicara cuando sean publicadas las nuevas versiones de los esquemas de certificación (CP-ESQ-01 VER.11, CP-ESQ-02 VER. 2 y

CP-ESQ-03 VER.2) mientras se publican en la acreditación se mantendrá la forma de aprobación por criterio de conocimiento y desempeño y porcentajes de aprobación.

#### 4.3.2.1. Criterios para el desarrollo de las pruebas.

- Evaluación de conocimiento. Para el diseño de las evaluaciones escritas por el OCP se deberá tener en cuenta los siguientes parámetros:
  - a. Tomar los criterios de conocimiento generales que pida el documento normativo bajo que se basa el esquema de certificación aplicable.
  - b. Deberá tener en cuenta reglamentos, normas técnicas de las que se puedan basar las preguntas para el desarrollo del banco de preguntas.
  - c. En criterios que se solicite conocimientos en los cuales se deba sacar las preguntas de literatura o documentos generales (enciclopedias, documentos técnicos, manuales de equipos o fabricantes) en las que se puedan basar las preguntas para el banco de preguntas.
- Evaluación desempeño. Para el diseño de la lista de chequeo para el desarrollo de esta se deberá tener en cuenta los siguientes parámetros:
  - a. Tomar los criterios desempeño generales que pida el documento normativo bajo que se basa el esquema de certificación aplicable.
  - b. Deberá tener en cuenta reglamentos, normas técnicas de las que se puedan basar en la elaboración de la lista de chequeo para sean desarrollado durante verificaciones directa o mediante ayudas audiovisuales por el examinador.
  - c. Los esquemas de certificación que sea necesario verificar el saber hacer mediante ayudas audiovisuales el OCP deberá garantizar que estas evidencias sean equitativas y validas los cual se establecerá CP-PR-12 Procedimiento seguridad y validación de exámenes
  - d. En criterios que se solicite tener en cuenta documentos externos (documentos técnicos y manuales de equipos o fabricantes) para la verificación del saber hacer del candidato el OCP deberá solicitar estos documentos previos el desarrollo de la evaluación para que sean tenidos en cuenta por el examinador.

#### 4.3.3 Otorgamiento de la certificación.

De acuerdo con lo solicitado en el esquema de certificación aplicable deberá cumplir con lo indicado en la certificación inicial tanto en los criterios de evaluación como en los métodos los cuales deberán contemplar:

- El candidato deberá entregar y cumplir con los prerrequisitos establecidos por ECCOM S.A.S
- El candidato deberá presentar una evaluación escrita en la cual se evaluarán todos los criterios de conocimiento solicitados en la norma de competencias y aplicables a cada requisito de competencia.
- El candidato deberá presentar una evaluación desempeño mediante una evaluación práctica donde se evaluarán todos los criterios desempeño solicitados por las normas de competencias y aplicables a cada requisito de competencias.
- El candidato deberá presentar todas las evidencias las cuales son solicitadas en las normas de competencias.
- Si el candidato no aprueba un requisito de competencia tendrá una opción de repetirlo.
- El candidato deberá aprobar los requisitos de competencias para poder ser certificado.

#### 4.3.4 Vigilancia de la certificación.

De acuerdo con lo solicitado en el esquema de Certificación, la persona certificada deberá cumplir los requerimientos específicos del Programa de Vigilancia para la verificación del mantenimiento de su competencia establecido en el procedimiento de certificación CP-PR-09. Según esquema aplicable.

Cuando se haya realizado un cambio del esquema de certificación o versión que se evidencie no afecte los criterios de evaluación realizados a un candidato durante la vigilancia se le hará el cambio de Certificado de conformidad CP-F-24 ajustando al esquema certificación vigente y que el candidato cumpla con los requisitos solicitados para el proceso de vigilancia según esquema de certificación aplicable.

En caso de que se realice un cambio Normativo y que se deba actualizar el Esquema de certificación se evidencie que afecte los criterios de evaluación se deberá informar a los candidatos ya certificados para poder realizar las evaluaciones correspondientes, los costos de estas evaluaciones serán asumidos por el candidato ajustándonos al artículo 6 del Contrato y uso del certificado CP-F-51.

ECCOM S.A.S tendrá un plazo de 10 días hábiles para emitir el certificado que deban ser actualizados después de recibidas las evidencias solicitadas para la vigilancia según esquema aplicable y 10 días hábiles de enviar al candidato o a quien haya autorizado según el formato Autorización divulgación de resultados CP-F-49 en forma digital o documento original.

#### 4.3.5. Renovación de la certificación.

Aplica a todas las personas certificadas dentro del esquema de certificación de competencias laborales otorgada de ECCOM S.A.S. bajo la responsabilidad del Coordinador de evaluación y el examinador, en cumplir con las condiciones establecidas, frecuencia y actividades previstas para la renovación del certificado, establecido en el procedimiento de certificación CP-PR-09, según esquema aplicable y deberá cumplir los siguientes métodos de evaluación:

- El candidato deberá antes de 60 días calendario de que se venza su certificación solicitar la renovación de su certificación al correo [coordinador.evaluacion@eccomsas.com](mailto:coordinador.evaluacion@eccomsas.com) o [contacto@eccomsas.com](mailto:contacto@eccomsas.com) para realizar la programación correspondiente, si no realiza su renovación antes de la fecha de vencimiento pasará su certificado a vencido.
- La renovación de su certificado no se realiza antes de 15 días calendario del vencimiento del certificado se realizará como un otorgamiento debido a que no se dan lo tiempos suficientes para emitir el certificado.
- Si el candidato no realizo su renovación en los tiempos dispuestos anteriormente deberá realizar el proceso como una certificación inicial.
- Diligenciar el Formato Solicitud de certificación CP-F-26 para actualizar sus datos y declarar su condición de salud actual.
- Se solicitará al candidato actualizar su certificación laboral para actualizar su experiencia y continuidad en la competencia.
- El candidato realizara entrevista según formato CP-F-60 Entrevista para candidatos
- El candidato deberá diligenciar el Reporte de condiciones de salud CP-F-63 así evidenciar si se le presento durante los dos años de certificación algún accidente de trabajo o enfermedad que pueda afectar la competencia a renovar.
- El candidato deberá presentar una evaluación escrita en la cual se evaluarán todos los criterios de conocimiento solicitados en la norma de competencias y aplicables a cada requisito de competencia.
- El candidato deberá presentar una evaluación desempeño aplicable para la renovación de la certificación mediante una evaluación práctica donde se evaluarán los criterios desempeño solicitados por las normas de competencias y aplicables a los requisitos de competencias.
- Metodología para la garantizar la competencia a una persona certificada será la siguiente:
  - a. El candidato que haga la certificación por primera vez deberá ajustarse su proceso de evaluación a los criterios y métodos de la certificación inicial según esquema de certificación aplicable.

DOCUMENTO CONTROLADO

- b. El candidato realice en la primera renovación se le aplicara los criterios y métodos de la renovación de la certificación según esquema de certificación aplicable.
  - c. Si el candidato realiza una segunda renovación se le aplicaran los requisitos de competencia o acorde criterios de certificación inicial para así garantizar que el candidato confirma la continuidad de la competencia.
  - d. Los candidatos realicen varias renovaciones deberán cada renovación intermedia evaluado en la evaluación desempeño con todos los requisitos de competencia según esquema de certificación aplicable.
- Si el candidato no aprueba un requisito de competencia tendrá una opción de repetirlo.
  - El candidato deberá aprobar los requisitos de competencias para poder renovar su certificado.

#### 4.3.6. Vigencia y tiempo de la renovación de la certificación.

El OCP con su Matriz de duración de la certificación CP-MT-09 deberá justificar los periodos de renovación de sus esquemas de certificación la cual tiene en cuenta:

- a) Los requisitos reglamentarios.
- b) Los cambios en los documentos normativos.
- c) Los cambios en los requisitos pertinentes del esquema de certificación.
- d) La naturaleza y madurez del sector industrial o el campo de actividad en el que trabaja la persona certificada.
- e) Los riesgos derivados de una persona incompetente.
- f) Los continuos cambios en la tecnología, y los requisitos de las personas certificadas.
- g) Los requisitos de las partes interesadas.
- h) La frecuencia y el contenido de las actividades de vigilancia, si el esquema de certificación lo requiere.

#### 4.4 LA ORGANIZACIÓN

- El Organismo de Certificación se compromete a no publicar los exámenes de calificación, ni dar a conocer sus resultados a terceras personas que no hayan sido autorizadas por el candidato en el formato Autorización divulgación de resultados CP-F-49.
- Toda la documentación que contenga información técnica confidencial correspondiente al candidato será archivada en lugares de acceso restringido a personal no autorizado.
- El personal de ECCOM S.A.S. se compromete a cumplir con el acuerdo de imparcialidad, independencia y confidencialidad, en lo que respecta a los procesos de Certificación.
- ECCOM S.A.S. notifica al cliente que la única información que hará pública corresponde con la referencia de sus certificados y estado de estos, el resto de la información entregada es considerada como confidencial y no será entregada a ninguna otra empresa sin el consentimiento del cliente, salvo que una autoridad legal así lo exija dando información previa a la persona.

#### 4.5 QUEJAS Y APELACIONES

ECCOM S.A.S. posee un procedimiento Quejas y apelaciones CP-PR-06 para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las quejas y apelaciones originadas por desacuerdos en el Proceso de Certificación prestado, asegurando que todas las quejas y apelaciones son tratadas de manera constructiva, imparcial y oportuna, para garantizar la satisfacción del cliente.

##### 4.5.1 Responsabilidades y requisitos de competencia para el tratamiento de una queja o apelación

El OCP establece las responsabilidades y requisitos de competencia para poder dar tratamiento a una queja o apelación de la siguiente forma:

PROCESO	RESPONSABILIDAD	REQUISITO DE COMPETENCIA	CARGOS PUEDE DAR TRATAMIENTO	OBSERVACIONES
Queja	Dar recepción, tratamiento y respuesta a una queja interpuesta por un solicitante, candidato, persona certificada o parte interesada	Cumplir con el proceso de entrenamiento del OCP	Gerente Director de calidad Coordinador de evaluación	La queja debe ser tratada por el cargo al que no vaya dirigida
Apelación	Dar recepción, tratamiento y respuesta a una apelación interpuesta por un solicitante, candidato, persona certificada o parte interesada	Capacitación interna en el proceso de evaluación de un candidato y toma decisión de la certificación	Gerente Director de calidad	La apelación debe ser tratada por un cargo que no participe en el proceso de evaluación de un candidato

#### 4.7 CÓDIGO ÉTICO DE CERTIFICACIÓN

##### 4.7.1 Deberes de las personas certificadas o en proceso de certificación

- Deberán cumplir con los requisitos técnicos exigidos en el esquema de certificación al que se aplica.
- Deberán permitir el acceso del personal designado por ECCOM S.A.S. como también personal pueda estar como observador del proceso como supervisiones desempeño del OCP, auditorías internas o externas o entes de control que soliciten la verificación del proceso de certificación a todas las áreas de la organización e información entregada por el candidato que se requieran para desarrollar las actividades de la certificación, tal como el esquema de certificación aplique lo exija. Del mismo modo se debe permitir el libre acceso a los registros vinculados al proceso de certificación. Entre los registros que el personal de ECCOM S.A.S. debe tener acceso se encuentran incluidos aquellos relativos a las reclamaciones efectuadas por terceros a las actividades realizadas por la persona solicitante, o persona certificada objeto de la certificación o seguimiento de esta.
- Las empresas cuyas personas son certificadas por ECCOM S.A.S. podrán solamente declarar que los mismos han sido certificados respecto al alcance para el que le ha sido otorgada la certificación.
- No deberán utilizar la condición de certificación de forma tal que desprestigie a ECCOM S.A.S. ni declarar ni hacer referencia a la certificación de sus funcionarios de forma engañosa.
- En caso de suspensión o cancelación de la certificación las empresas no podrán continuar haciendo referencia a la certificación de sus funcionarios, ya sea en material publicitario o en otros documentos públicos.
- En caso de suministrar copias de documentos de certificación a terceros, los documentos deber ser reproducidos en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación.
- Deberán referirse a la certificación solamente para indicar que los funcionarios son certificados de competencias con normas o documentos normativos específicos.
- Deberán consultar a ECCOM S.A.S. toda vez que se desee hacer referencia a la certificación de sus funcionarios en medios de comunicación como folletos y material publicitario, cumpliendo los requisitos del presente procedimiento.
- Deberán informar al Organismo de Certificación acerca de los cambios que pueden afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos de certificación.

##### 4.7.2 Deberes de ECCOM S.A.S. y de las personas que tienen diferentes roles en el sistema de certificación

DOCUMENTO CONTROLADO

- Satisfacer las necesidades de los clientes en materia de certificación de competencia laboral.
- Documentar y poner a disposición de todas las partes interesadas sus políticas, procesos y procedimientos propios de la certificación competencia laboral.
- No discriminar a los interesados en la certificación por razones de nacionalidad, sexo, raza, origen étnico, religión o creencia, discapacidad física, edad.
- Disponer de personal competente para atender solicitudes de personas a certificar, reconocer, preparar y aplicar pruebas (instrumentos de evaluación), tratar las apelaciones y/o quejas, y decidir sobre la certificación.
- Documentar los procesos de certificación y de vigilancia y ser revisados y actualizados motivado por solicitud expresa sustentada de las partes, evidenciando las modificaciones.
- Mantener confidencialidad en la información obtenida en los procesos de certificación y de vigilancia.
- Definir los requisitos que deben cumplir las personas empleadas por ECCOM S.A.S. o en alianza, que adelanten procesos de certificación.
- Conservar y alimentar el Banco de Pruebas, con instrumentos libres de sesgo y estructurados de modo que garanticen el acopio de evidencias de forma objetiva y sistemática.
- Brindar seguridad a las pruebas de evaluación (instrumentos), para protegerlos a lo largo de su vida útil.
- Proteger datos electrónicos propios del proceso de certificación y de vigilancia.
- Documentar la información de las personas que en el sistema de certificación son proveedoras de cualquier servicio.
- Definir los procedimientos y las condiciones para conceder, renovar, ampliar y reducir la certificación otorgada, respaldado con suficiente evidencia documentada, para suspender o retirar la certificación, informando al interesado para que tenga la oportunidad de analizar esta decisión.
- Proporcionar el certificado de competencia laboral con una vigencia según esquema de certificación que aplique a todas las personas que demuestran la competencia, con seguimientos y su renovación al finalizar su vigencia.
- Renovar la vigencia del certificado proporcionado (Según esquema de certificación), asegurando la competencia, siempre y cuando la normativa de referencia no haya cambiado, pues sería la expedición con base a una nueva evaluación con respecto a los cambios que haya surtido la misma.
- Definir un proceso de monitoreo o vigilancia para hacer seguimiento del cumplimiento de la competencia certificada.
- Resolver la queja y/o apelación presentada por el candidato o por la empresa donde éste trabaja.
- Fijar las sanciones pertinentes a través de ECCOM S.A.S para quienes se hagan merecedoras de ellas.

#### 4.7.3 Derechos de las personas certificadas o en proceso de certificación

- Obtener el compromiso por parte de ECCOM S.A.S. en lo que respecta a la confidencialidad de la información obtenida durante los procesos de evaluación de sus funcionarios. ECCOM S.A.S. asegura que toda la información obtenida en el transcurso de las actividades de certificación no será revelada a terceros. Cuando la ley exija que se divulgue información relativa a la certificación ECCOM S.A.S. notificará previamente al funcionario respecto a la información que le fue solicitada.
- Acceder al Procedimiento para la gestión de Quejas y Apelaciones CP-PR-06 en caso de que el aspirante o certificado considere establecer alguna de estas acciones.

#### 4.7.4 Derechos de ECCOM S.A.S. y de quienes están involucrados en el proceso de certificación

DOCUMENTO CONTROLADO

- Exigir la aplicación del presente Código de Ética en todas sus partes.
- Exigir la aplicación del procedimiento para certificar competencias laborales y el uso de los registros establecidos dentro del Sistema de Gestión para el mismo.
- Aplicar las sanciones correspondientes según falta al Código de Ética.

#### 4.8 CONDICIONES DE USO DE LA IMAGEN CORPORATIVA

ECCOM S.A.S es quien tiene los derechos reservados de utilización y aprobación del uso de la marca y de la imagen corporativa. Corresponde a ECCOM S.A.S realizar y/o controlar los registros de orden legal, dirigidos a preservar los derechos correspondientes al uso y utilización de su imagen corporativa. La persona que ha sido certificada por ECCOM S.A.S y cuyo documento de certificación haya sido emitido por ECCOM S.A.S, podrá utilizar la imagen corporativa, de acuerdo con las siguientes consideraciones:

- Sin ningún cambio
- En los colores y características especificados a continuación:



- Se permiten ampliaciones o reducciones.
- Utilización de la marca y logo del organismo de acreditación ONAC se debe dar cumplimiento al REGLAMENTO DE USO DE LOS SIMBOLOS DE ACREDITADO RAC-3.0-03 en su versión actualizada puede ser consultada en página web [www.onac.org.co](http://www.onac.org.co)

##### 4.8.1 Propiedad del certificado y del logo

- El Certificado y el Logo, son de propiedad exclusiva de ECCOM S.A.S
- ECCOM S.A.S mantiene un registro de los Certificados y de las personas certificadas, el cual tiene por objeto declarar públicamente la autorización y vigencia de los derechos de su uso. El registro está a disposición publicada en la página web [www.eccomsas.com](http://www.eccomsas.com).

##### 4.8.2 Uso indebido del certificado y del logo

Se considera uso indebido del Certificado y del Logo, cuando se hace publicidad, difunde o promociona, de acuerdo con los siguientes puntos:

- Aquellas actividades para las cuales la solicitud está en trámite o para actividades o sitios diferentes a los autorizados, o cuando la autorización haya sido denegada, suspendida o cancelada.
- De forma que induzca a suponer que los productos o los servicios estén Certificados.
- Para fines diferentes a los autorizados por ECCOM S.A.S o cuando induzcan a una interpretación errónea de la validez, objetivo y condiciones bajo las cuales ha sido otorgado.
- Cualquier uso indebido del Certificado o del Logo, será sancionado por ECCOM S.A.S de conformidad con el presente reglamento, sin perjuicio de las demás acciones legales ECCOM S.A.S, pueda seguir en contra del titular.

##### 4.8.3 Exigencias adicionales para el uso del certificado y del logo

- La persona certificada puede reproducir el Certificado y el Logo, en este caso, estos deberán aparecer completos y ser totalmente legibles.

DOCUMENTO CONTROLADO

- La persona certificada debe evitar cualquier manifestación que pueda inducir a confusión con otras de sus actividades de producción o servicio que no han sido cubiertas por el Certificado.
- La persona certificada no puede utilizar el Certificado ni el Logo, a título de publicidad relacionada directamente a las personas certificadas y bajo las normas del alcance certificado.
- El titular del Certificado se compromete a no modificar la marca del Certificado y Logo.
- Ordenada la suspensión del derecho de uso del Certificado, el titular no podrá hacer uso de esta hasta que no se haya levantado dicha suspensión.
- Ordenada la cancelación del derecho de uso del Certificado el titular no podrá hacer uso de este.
- La persona certificada no puede hacer ninguna publicidad sobre el Certificado o el Logo, ni su futuro otorgamiento sino después de la emisión de la certificación correspondiente. La contravención a esta disposición puede causar la negación del Certificado o su aplazamiento.

#### 4.8.4 Confidencialidad de la evaluación y fraude.

Candidatos deberán garantizar lo siguiente:

- No divulgar la información contenida en los exámenes de conocimiento los cuales son propiedad exclusiva del organismo de certificación de personas ECCOM S.A.S.
- No reproducir de ninguna manera el contenido de los exámenes (Registro fotográfico).
- Cualquier evidencia de fraude en el examen será causal de reprobación.
- No podrán hacer uso de dispositivos celulares y/o tabletas sin autorización del examinador
- No usar cámaras y videograbadoras.
- La evaluación debe ser resuelta de forma individual.
- No se permite el dialogo entre los candidatos durante la evaluación.
- El cuadernillo aplicable donde estén incluidas las preguntas de la evaluación de conocimiento aplicable no podrá ser rayado ni marcadas las posibles respuestas, el candidato que dañe deberá asumir su costo el cual es del 50% del valor cancelado por la certificación inicial más impuestos.
- El candidato solo deberá responder en la hoja de respuestas aplicable para cada esquema de certificación.
- Al terminar la evaluación deberá ser entregado el cuadernillo al examinador para su revisión y evidenciar que no tenga marcaciones o rayones, después deberá ser ingresado en el sobre del candidato.

Nota: En caso de que el candidato no cumpla con la Confidencialidad de la evaluación y si se comprueba fraude en la evaluación el OCP NO devolverá el dinero consignado por concepto de la certificación y dará por concluido el proceso del candidato.

#### 4.8.5 Reglas para responder la evaluación conocimiento

Candidatos que realicen la evaluación de conocimiento deberá cumplir con los siguiente:

- Todas las respuestas deben ser marcadas con esfero.
- No se pueden hacer tachones ni enmendaduras.
- No se puede utilizar correctores.
- Prohibido tomar fotografías a la hoja de respuestas aplicable según esquema de certificación si se detecta se dará por terminado el proceso de certificación.
- Se debe realizar la marcación de las respuestas según indicaciones del examinador dadas antes de iniciar la evaluación.
- Se debe cumplir con el tiempo dispuesto para realizar la evaluación de conocimiento.

#### 4.9. Documentos externos pueden afectar los procesos de certificación

El OCP deberá realizar una revisión cada seis meses de aquellos documentos externos que pueden afectar el proceso de certificación y documentos de S.G del organismo los cuales deberán ser actualizados en el CP-F-22 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS como son:

- Resoluciones y decretos que apliquen para cada esquema aplicable
- Normas técnicas que apliquen para cada esquema aplicable
- Normas de competencias que apliquen para cada esquema aplicable
- Reglamento de uso de los símbolos de acreditado y/o asociado (ONAC)
- Reglas del servicio de acreditación (ONAC)

#### 5. Requisitos debido a relaciones contractuales

El OCP establece para realizar contratos o relaciones contractuales con los clientes los siguientes requisitos:

- Se deberá utilizar el formato de Cotización CP-F-27 iniciar cualquier convenio con algún cliente.
- Deberá establecer el contrato de servicio se defina como fin el de evaluar la competencia laboral acorde al esquema aplicable.
- Los contratos nunca deberán establecer que se realiza para la certificación de competencias.
- El cliente deberá tener claro que el OCP tiene como servicio el de evaluar la competencia laboral y si la persona aprueba los requisitos de competencia se emite el certificado según esquema aplicable que se esté evaluando.

#### 6. Comité de partes interesadas.

El comité está integrado por personas ajenas al proceso de certificación que representan en forma equitativa, y sin favoritismos, los intereses de las partes significativamente involucradas, sin que predomine ningún interés particular.

##### 6.3 Funciones del comité de partes interesadas del Esquema de Certificación

- Revisar el esquema de certificación.
- Revisar y aprobar los requisitos y los alcances de los esquemas aplicables.
- Colabora en el mantenimiento del esquema de certificación.
- Revisión y verificación como el OCP gestiona, minimiza y elimina los riesgos a la imparcialidad.
- Mediante reuniones se revisa el estado del esquema de certificación de la competencia laboral aplicable e informe de la revisión de la matriz de riesgo y se elabora un Acta de reunión CP-F-01.

##### 6.4 Perfil de los integrantes del comité de partes interesadas.

- No pertenezcan o tengan algún vínculo laboral con el OCP
- Tenga experiencia mínima de un año en el sector que aplica el esquema de certificación o norma.

##### 6.5 Autoridad del comité de parte interesadas.

El comité de partes interesadas tendrá la siguiente autorización:

- Verificar y revisar los seguimientos dispuestos por el OCP para los esquemas aplicables y matriz de riesgo.
- Solicitar incluir más evidencias que se tienen establecidos en la verificación del esquema de certificación aplicable y evidencias verificación de matriz de riesgo.
- Solicitar realizar una reunión de verificación del esquema de certificación o verificación de la matriz de riesgo aplicable en un tiempo más corto de lo establecido por el OCP.

**DOCUMENTO CONTROLADO**

- Solicitar aclarar con que normas de competencias se deben tener los esquemas de certificación aplicables.
- Revisar y autorizar cualquier cambio que pueda tener un esquema de certificación aplicable.
- Solicitar algún cambio del esquema de certificación si se evidencia en la revisión es necesario.
- Solicitar incluir un riesgo a la imparcialidad se evidencia necesario durante la revisión de la matriz de riesgo

**7. ANEXOS**

- Política para suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación CP-P-10
- Reglamento de uso de los símbolos de acreditada versión vigente.
- Autorización divulgación de resultados CP-F-49.
- Contrato y uso del certificado CP-F-51.
- Listado maestro de documentos CP-F-22
- Matriz de duración de la certificación CP-MT-09
- Cotización CP-F-27