

	REGLAMENTO CERTIFICACION 17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S	CÓDIGO	CERT-REG-001
		VERSIÓN	02
		FECHA VERSION	2020/04/08

1. OBJETIVO

Establecer los principales lineamientos del proceso de certificación de competencias establecido por **17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S**

2. ALCANCE

Este reglamento aplica para todas las personas que pertenecen a **17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S**, aspirantes, candidatos, personas en proceso de certificación y personas certificadas.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Del organismo de certificación: Mantener el esquema de certificación CERT-FOR-001 acorde a los reglamentos técnicos, normas de competencia laboral (NCL) Y normas sectoriales de competencia laboral (NSCL) vigentes.

- Establecer las sanciones cuando correspondan, tanto al personal perteneciente a 17024 certificaciones Iso, como a las personas certificadas.
- Administrar bajo su directa responsabilidad los manuales y procedimientos de evaluación, actividades propias de cada esquema y calificación a otras personas, las que actúan como examinadores.
- Implementar las decisiones tomadas por el Comité del Esquema y Comité de Decisión de Certificación, incluyendo requisitos técnicos y administrativos.
- Evaluación y contratación directa o a través de terceros, los examinadores a los que debe controlar periódicamente.
- Emitir, mantener, ampliar, reducir, renovar, suspender o retirar los certificados, y mantener actualizados los registros de las personas certificadas.
- Notificar al Comité de Esquema y partes interesadas cualquier cambio en los requisitos para la certificación y una vez estos sean aprobados por comité, informar a las partes interesadas y a las personas certificadas.
- Implementar medidas, métodos y mecanismos de evaluación virtuales o de otra índole en casos de fuerza mayor que refiere las autoridades nacionales e internacionales (IAF – ILAC – IAAC - ONAC), alguna de las opciones de reuniones se realizarán mediante: instalaciones de teleconferencia, incluyendo audio, vídeo e intercambio de datos, auditoría/evaluación de documentos y registros mediante acceso remoto, ya sea de forma sincrónica (en tiempo real) o asincrónica (cuando corresponda), Grabación de información y pruebas mediante grabaciones de vídeo, vídeo o audio, Proporcionar acceso visual/audio a lugares remotos o potencialmente peligrosos. (IAF MD 4: 2018)

• 3.2 Del comité de esquema

- Definir y establecer las políticas y procedimientos para desarrollar y mantener los procesos de Certificación de Personas y constituirse como expertos técnicos del Organismo de Certificación.

	REGLAMENTO CERTIFICACION 17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S	CÓDIGO	CERT-REG-001
		VERSIÓN	02
		FECHA VERSION	2020/04/08

- Aprobar, revisar, actualizar y validar los esquemas de certificación contenidos en el registro CERT-FOR-001 Esquema de Certificación, alcance, prerequisites, trabajos, tareas, criterios de aprobación, vigilancia, renovación acorde a normatividad legal vigente y normas de competencia laboral.
- Aprobar los instrumentos de evaluación para conocimiento, desempeño y producto, dispuestos para cada alcance de certificación acorde a normatividad legal vigente y normas de competencia laboral.
- Establecer vigencia de la certificación, renovación o vigilancia como el número intentos para presentar conocimiento, desempeño y producto.

3.3 De los examinadores

- Desarrollar proceso de evaluación acorde a los manuales y procedimientos establecidos por 17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S.
- Declarar conflictos de interés conocidos con candidatos para de esta forma garantizar la imparcialidad a los procesos de evaluación asignados.
- Realizar cargue de procesos acorde a tiempos establecidos por 17024 CERTIFICACIONES ISO SAS las evidencias de reconocimiento, desempeño y producto) así como la calidad e idoneidad de los archivos en ERP de la organización.
- Asegurar la confidencialidad de los instrumentos de evaluación definidos por 17024 CERTIFICACIONES ISO, así como las respectivas evidencias de desempeño y producto de cada candidato.
- Controlar los procesos de certificación que requieran métodos virtuales ocasionados por fuerza mayor, para garantizar la confidencialidad de la información, la imparcialidad y la independencia de los mismos.

3.4 De los aspirantes.

- Cumplir todos los prerequisites definidos por el comité de esquema en el registro CERT-FOR-001 Esquema de certificación.
- Actualizar datos personales y presentar documentación legítima en prerequisites establecidos por 17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S
- Asumir todos los gastos relacionados con el proceso de Certificación (costos administrativos, desplazamiento terrestre y aéreo, hospedaje y los viáticos de los examinadores cuando corresponda), en la forma que indique 17024 CERTIFICACIONES ISO.
- Declarar conflictos de interés con el examinador asignado e informar condiciones especiales para su evaluación.
- Cumplir con el código de ética GESH-MAN-002 en lo referente al buen uso del certificado
- Presentarse a las citaciones de vigilancia o renovación cuando aplique en los tiempos establecidos.
- Informar a 17024 CERTIFICACIONES ISO todo tipo de quejas o denuncias que pudiere recibir en relación a su desempeño dentro del alcance de sus competencias laborales garantizadas por el Organismo y adjuntar los soportes que sustentan las mismas.

	REGLAMENTO CERTIFICACION 17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S	CÓDIGO	CERT-REG-001
		VERSIÓN	02
		FECHA VERSION	2020/04/08

- Informar a 17024 CERTIFICACIONES ISO, sobre el cambio de las condiciones (físicas o Psicológicas) en las que se certificó anteriormente.
- Contar con herramientas de comunicación remota como lo son computadora, Tablet o similar, así como acceso a internet y plataformas virtuales de comunicación como por ejemplo Skype o Zoom en caso de requerir que su evaluación de competencia se deba realizar de forma remota o virtual en casos de fuerza mayor

3.5 De las personas certificadas.

- No hacer uso indebido de mi condición de persona certificada, no utilizar la certificación de forma engañosa o no autorizada, ni desarrollar conductas que desprestigien o perjudiquen a 17024 CERTIFICACIONES ISO.
- No Falsificar o mentir acerca del alcance de la certificación obtenida, así como el conocimiento y la experiencia y capacidades para la cual fui certificado.
- No falsificar o dar uso inadecuado al diploma, logo o cualquier otro documento de propiedad intelectual de 17024 certificaciones ISO S.A.S
- Desistir de los derechos de uso de la certificación obtenida en casos de suspensión o retiro, a partir de la fecha en que se comunique por escrito dicha decisión.
- Devolver a 17024 CERTIFICACIONES ISO, la certificación recibida, en caso de renunciar a la certificación, hacer mal uso de ella o comprobarse por parte del Comité de Atestación negligencia, causación de daños o perjuicios.
- No incurrir en ninguna causal de falsedad de documento o alteración de la certificación.
- Notificar a 17024 CERTIFICACIONES ISO, cualquier cambio en la dirección de residencia, teléfono u organización donde labora, para asegurar la oportuna comunicación para el proceso de vigilancia.
- Cumplir con las disposiciones pertinentes del esquema de certificación.
- Informar a 17024 CERTIFICACIONES ISO, sobre condiciones que puedan afectar su capacidad e impedimento para seguir cumpliendo con los requisitos de certificación.
- El uso indebido de la calidad de persona certificada o el incumplimiento de este acuerdo de certificación de personas puede acarrear sanciones a la persona certificada, tales como suspensión, retiro de la certificación o reducir el alcance de certificación de competencias ver GESH- MAN-002 Manual código de Etica y Buen Gobierno en su numeral 6.1 Sanciones aplicables por grupos de impacto.
- Para hacer uso del logo de 17024 CERTIFICACIONES ISO se debe hacer una solicitud juramentada, enviando un documento en el cual describa dónde y cómo va a ser utilizado el logo, dicha solicitud debe ser autorizada por el director general.

	REGLAMENTO CERTIFICACION 17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S	CÓDIGO	CERT-REG-001
		VERSIÓN	02
		FECHA VERSION	2020/04/08

4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC ISO/IEC 17024:2013 Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas.
- GESC-PRO-001 Procedimiento Control de Documentos.
- GESC-PRO-002 Procedimiento Control de Registros.

5. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

En este ítem se definen los términos, siglas y abreviaturas utilizadas en el documento.

- **Apelación:** Solicitud presentada por el aspirante, candidato o persona certificada, para reconsiderar cualquier decisión tomada por el organismo de certificación.
- **Atestación:** Emisión de juicio, basada en una decisión tomada después de la revisión del portafolio de evidencias presentada por el coordinador técnico al comité de atestación de los candidatos inscritos al proceso de certificación
- **No cumple con los requisitos establecidos por el organismo de certificación:** Emisión de juicio por parte del Comité de Revisión y Atestación al candidato que no obtuvo el porcentaje requerido en las pruebas de conocimiento, desempeño y producto.
- **Calificación:** Demostración de atributos personales, educación, formación y/o experiencia laboral.
- **Candidato:** Aspirante que ha cumplido los requisitos previos especificados, permitiendo su participación en el proceso de certificación.
- **Capacidad:** Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.
- **Certificación:** Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas.
- **Certificación de la evaluación de personas:** Proceso mediante el cual un organismo de certificación de personas debidamente acreditado por un organismo de acreditación reconocido, atesta por escrito que una persona es competente para desempeñarse laboralmente, según requisitos solicitados por un reglamento Técnico, Titulación Laboral, o norma reglamentaria (Obligatoria-Voluntaria).
- **Competencia:** Capacidad demostrada para aplicar conocimientos y/o habilidades y cuando corresponda, atributos personales demostrados, como se define en el esquema de certificación. Otras definiciones de competencia:
 - ❖ Son los conocimientos, las aptitudes profesionales y los conocimientos técnicos especializados que se aplican y dominan en un contexto específico. (Revisión de la Recomendación sobre Desarrollo de los Recursos Humanos 1975 (Nº 150) Primera discusión, Ginebra 2003)
 - ❖ Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes. (NTC-ISO 9000:2005).
 - ❖ Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades. (NTC-ISO 19011:2012)
- **Conocimientos y comprensión esenciales:** Teorías, principios, conceptos e información relevante aplicables en el desempeño laboral.
- **Criterios de desempeño:** Resultados que una persona debe obtener y demostrar en situaciones reales de trabajo, con los requisitos de calidad especificados en la norma, para lograr el desempeño competente.
- **Elemento de competencia:** Descripción de lo que una persona debe ser capaz de hacer en el desempeño de una función productiva, expresada mediante los criterios de desempeño, el rango de aplicación, los conocimientos y comprensiones esenciales y las evidencias requeridas. Es la contribución individual del trabajador en el cumplimiento del propósito clave del sector o empresa.

	REGLAMENTO CERTIFICACION 17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S	CÓDIGO	CERT-REG-001
		VERSIÓN	02
		FECHA VERSION	2020/04/08

- **Esquema de certificación:** Requisitos específicos de certificación relacionados con categorías.
- **Norma técnica colombiana:** Una norma técnica es un documento aprobado por un organismo reconocido que establece especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico, que hay que cumplir en determinados productos, procesos o servicios.
- **Norma de competencia laboral - NCL:** La norma está conformada por los conocimientos, habilidades, destrezas, comprensión y actitudes, que se identificaron en la etapa de análisis funcional, para un desempeño competente en una determinada función productiva. En este sentido, es un instrumento que permite la identificación de la competencia laboral requerida en una cierta función productiva. (Fuente: CINTERFOR-CONOCER).
- **Norma sectorial de competencia laboral(NSCL):** Norma estandarizada por medio de una Resolución de requisitos de calidad e idoneidad y/o Reglamento Técnico emitida por los entes reguladores del gobierno, que contiene requisitos legales, técnicos y de seguridad que conforman conocimientos, habilidades, destrezas, comprensión y actitudes, que se identificaron en la etapa de análisis funcional, para un desempeño competente en una determinada función productiva
- **Norma legal obligatoria - NLO:** Norma estandarizada por medio de una Resolución de requisitos de calidad e idoneidad y/o Reglamento Técnico emitida por los entes reguladores del gobierno, que contiene requisitos legales, técnicos y de seguridad que conforman conocimientos, habilidades, destrezas, comprensión y actitudes, que se identificaron en la etapa de análisis funcional, para un desempeño competente en una determinada función productiva. En este sentido, es un instrumento que puede llegar a permitir la identificación de la competencia laboral requerida en una cierta función productiva.
- **Fuerza mayor: Evento** o circunstancia extraordinaria: una circunstancia fuera del control de la organización, comúnmente conocida como "fuerza mayor" o "acto de Dios". Los ejemplos son guerra, huelga, disturbios, inestabilidad política, tensión geopolítica, terrorismo, crimen, pandemia, inundaciones, terremotos, piratería informática maliciosa, otros desastres naturales o provocados por el hombre (IAF ID 3: 2011).

6. GENERALIDADES

El Organismo de Certificación de Personas 17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S., realiza la gestión para otorgar el Certificado de Competencia, bajo, Normas de Competencia Laboral (NCL), Normas sectoriales de competencia laboral(NSCL) normatividad Legal Obligatoria (NLO) a nivel nacional (Resoluciones y Reglamentos Técnicos), normas técnicas colombianas y Procedimientos específicos de Certificación, con el objeto de brindar el aval de 17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S. como tercera parte independiente. Por lo anterior, y dando cumplimiento al Esquema de Certificación definido registró CERT-FOR-001, se estructuró el presente Reglamento de la siguiente manera:

- Parte General, donde se describen las pautas generales del proceso de Certificación de Personas.
- Anexos a los cuales se detallan para cada uno de los procesos de Certificación de Personas el cual se encuentra disponible en la página web: www.17024.co.

6.1 Condiciones generales para la utilización del certificado de conformidad

- La persona certificada, titular del certificado, reconoce sin reservas de ningún tipo, el derecho del Organismo de certificación 17024 CERTIFICACIONES ISO SAS, sobre el mismo, y que resulta privativo de este la suspensión y/o cancelación de su uso, bajo las circunstancias que surgen del presente reglamento y el manual de Ética y Buen Gobierno GESH-MA-002.
- La persona certificada se compromete a utilizar el Certificado sólo para el alcance indicado en el mismo.
- 17024 CERTIFICACIONES ISO SAS Sera informado por la persona certificada y sin demoras de domicilio particular y/o laboral, de lugar de trabajo cuando trabaje en relación de dependencia, de vías de comunicación, y de condiciones de salud que afecten su competencia laboral de forma permanente o semipermanente.

	REGLAMENTO CERTIFICACION 17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S	CÓDIGO	CERT-REG-001
		VERSIÓN	02
		FECHA VERSION	2020/04/08

- En caso de suspensión o cancelación del certificado la persona certificada se verá obligada a no seguir utilizándolo.
- 17024 CERTIFICACIONES ISO, tendrá la potestad de publicar las sanciones que se impongan a las personas certificadas.

6.1.2 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 Evaluador 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.

6.1.3 Sanciones

Las sanciones son consecuencia del no cumplimiento del GESH-MAN-002 Manual Código de Ética y Buen Gobierno y el CERT-MAN-001 Manual de Certificación de Personas, y serán aplicadas por el 17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S. a quienes se hagan merecedoras de ellas. Las sanciones serán fijadas por el Comité de Revisión y Atestación, previo análisis del incumplimiento o de los hechos acontecidos, con las evidencias necesarias y con el debido proceso documentado.

6.1.4 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 cumplir con el GESH-MAN-002 Manual Código de Ética y Buen Gobierno de 17024 CERTIFICACIONES ISO SAS y/o el CERT-REG-001 Reglamento de Certificación de Personas. Para proceder a ello se debe considerar que:

- a) Todo proceso que se adelante, reclamación que se curse frente a una persona certificada o decisión que tome el Comité de Revisión y Atestación de Certificación, debe ser comunicado por escrito al interesado y al Director General de 17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S.
- b) El interesado tiene quince (15) días calendarios para hacer sus descargos, a partir del recibo de su comunicación para los mismos. De no hacerlo se considerará aplicable la sanción que se defina.
- c) El Comité de Revisión y Atestación en sesión, y en función del informe recibido analizará las evidencias presentadas y comunicará en el término de quince (15) días calendarios a partir del recibo, la sanción a aplicar, si procede.

6.1.5 Vigilancia

De acuerdo a los criterios establecidos en registro CERT-FOR-001 Esquema de certificación y cuando aplique acorde a lo establecido por el comité de esquema y partes interesadas.

6.1.6 Renovación

Aplica a todas las personas certificadas dentro del esquema de certificación CERT-FOR-001 numeral once (11) vigencia del certificado adoptado por 17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S. bajo la responsabilidad del Comité de Revisión y Atestación, Director general en cumplir con las condiciones establecidas, y actividades previstas para la renovación del certificado.

NOTA IMPORTANTE: Cuando la renovación del Certificado contenga nueva actualización normativa (NSCL, NCL, NTC o normatividad legal vigente), la persona certificada deberá actualizar su certificado una vez vencido o en los casos que haya vigilancia se realizara la actualización normativa.

	REGLAMENTO CERTIFICACION 17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S	CÓDIGO	CERT-REG-001
		VERSIÓN	02
		FECHA VERSION	2020/04/08

6.1.6 Confidencialidad

El Organismo de Certificación 17024 CERTIFICACIONES ISO 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.

- 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 17024 CERTIFICACIONES ISO, los Examinadores, los integrantes del Comité del Esquema y los integrantes del Comité de Revisión y Atestación, se comprometen a cumplir con el Compromiso de confidencialidad en todo que respecta a los procesos de Certificación.
- El personal de 17024 CERTIFICACIONES ISO, en el desempeño de sus funciones y en relación a la imparcialidad, objetividad y confidencialidad, se rige CERT-MAN-001 Manual de certificación.

6.2 Condiciones para la presentación de los exámenes de conocimiento y desempeño.

E virtud de la utilización de plataformas virtuales por parte del 17024 certificaciones ISO en la aplicación de exámenes de conocimiento y desempeño, se presentan las generalidades para el adecuado uso de los servicios de certificación y aplicación de pruebas remotamente y de fuerza mayor.

6.2.1 Prueba de conocimiento presencial y remota (virtual)

Para garantizar la seguridad de los exámenes de conocimiento de forma presencial, estos son vigilados por un supervisor o examinador asignado al proceso, cuando se realiza de forma remota, se usa la plataforma Skype o Meet u otras similares, para lo cual el candidato debe registrar un usuario y ponerse en comunicación con el examinador o supervisor designado.

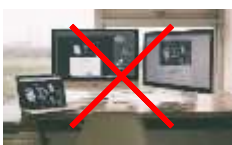
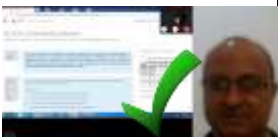
Los programas deben estar instalados al momento de presentar la prueba y es responsabilidad del usuario el correcto funcionamiento y los cambios en la configuración que esto genere en sus equipos.

Para el ingreso e inicio de las pruebas, a los candidatos les llegara un mensaje de texto con su usuario y clave, por lo cual deben tener el celular encendido, una vez ingresen, deben apagar el celular.



	REGLAMENTO CERTIFICACION 17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S	CÓDIGO	CERT-REG-001
		VERSIÓN	02
		FECHA VERSION	2020/04/08

Las condiciones de seguridad son las siguientes

Condición	Aceptado	Prohibido
Se prohíbe la utilización de dos pantallas u otros dispositivos activos adicionales como tablets, relojes inteligentes o audífonos conectados, para lo cual el supervisor o examinador, verificará su dispositivo en cualquier momento y así evitar complicaciones en el proceso.		
Se prohíbe la inclusión de personas con fines de apoyo a la evaluación, toda vez que es individual, a no ser que se declare algún impedimento que no permita el desarrollo de la prueba.		
El candidato debe estar en todo momento compartiendo pantalla y con la cámara activada, por lo cual el dispositivo debe tener cámara, audio y video. El examinador validará el cumplimiento de esta condición haciendo pruebas previamente.		
Se debe realizar el examen sin ningún tipo de ayuda documental, por ello el supervisor o examinador vigilará en todo momento que el candidato no acceda a material de apoyo o herramientas durante la presentación del examen, de lo contrario sea anulado el proceso.		
Está prohibido el uso de grabadores de voz o pantalla, lo anterior es causal para anular el proceso de certificación, por lo cual es supervisor o examinador, verificará su dispositivo y así evitar complicaciones en el proceso.		

6.2.2 Prueba de conocimiento presencial y remota (virtual)

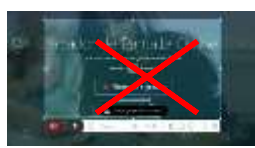
Para garantizar la ejecución adecuada de los trabajos y tareas que hacen parte de la evaluación de desempeño, es necesario que el candidato cuente con la disposición de las instalaciones in Situ ya que la evaluación es en tiempo real, así como la autorización por parte de los empresarios o jefes encargados de las mismas.

En caso de fuerza mayor en los cuales se requiera realizar el examen de desempeño de forma remota, es necesario lo anterior, adicionalmente, al candidato se le enviara una guía con las indicaciones para la recolección de evidencias y procedimiento para conectividad remota o en vivo con el fin de evaluar las actividades que evidencian el adecuado desempeño del candidato.

Las condiciones son las siguientes

Condición	Aceptado	Prohibido
El uso de elementos de protección personal en todo momento sea remota o presencial la evaluación.		

	REGLAMENTO CERTIFICACION 17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S	CÓDIGO	CERT-REG-001
		VERSIÓN	02
		FECHA VERSION	2020/04/08

Se debe garantizar el acceso a internet al examinador así como al candidato tanto presencial como remotamente.		
Está prohibido el uso de grabadores de voz o pantalla, lo anterior es causal de anulación del proceso de certificación, por lo cual es supervisor o examinador, verificará su dispositivo y así evitar complicaciones en el proceso.		

7. Quejas y Apelaciones

Para el caso en que un candidato, una persona certificada o un tercero involucrado considere necesario efectuar algún tipo de Queja ante el Organismo, lo podrá realizar por escrito, mediante el aplicativo REPORTENOS disponible en página web www.17024.co. O al correo electrónico cca@17024.co

En el caso que las personas que se consideren perjudicadas por los resultados o decisiones tomadas en relación a los procesos de revisión de solicitud, evaluación y decisión de la certificación en otorgamiento, vigilancia o renovación, el apelante deberá comunicarse por medio escrito, telefónico o correo electrónico, quien procede a diligenciar el formato GESC-FOR-003 Recepción PQA de conformidad a lo establecido en el Procedimiento para el Tratamiento de Quejas y Apelaciones GESC-PRO-004 y emitir confirmación de recibido de la apelación por medio físico o correo electrónico

La Dirección general de 17024 CERTIFICACIONES ISOS S.A.S. estableció que las apelaciones deben ser fundamentadas y solo en los siguientes casos:

- Incumplimiento a la aplicación del Reglamento de Certificaciones, Código de Ética y Buen Gobierno, Procedimiento de Certificación, Procedimiento de Vigilancia y Procedimiento de Renovación.
- Desacuerdo con las decisiones que se tomen en los procesos de revisión de solicitud, evaluación y decisión de la certificación en otorgamiento, vigilancia o renovación.
- Si la apelación no tiene validez, se emitirá comunicación al apelante informando sobre el resultado por medio de correo electrónico. Si la apelación tiene validez el Coordinador Técnico y Coordinador de Calidad procederán a efectuar la investigación correspondiente, el análisis y toma de correcciones y acciones, según lo descrito en el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas GESC-PRO-006 Igualmente, se tendrá en cuenta apelaciones similares que se hayan presentado, que contribuyan a la solución, permitiendo que las acciones que se generen permitan tratar a todas las partes de manera justa, equitativa sin acciones discriminatorias contra el apelante. Una vez finalizada esta etapa, se procede a emitir comunicación al apelante informando sobre el resultado final por medio físico o correo electrónico o según lo determine comité PQA, se emitirán informes de avance y los resultados correspondientes. De igual forma quienes participen en la recepción, validez, investigación y comunicación al apelante de los resultados, deberá cumplir con los requisitos de confidencialidad establecidos a nivel contractual, de la misma forma la decisión que se comunicará al apelante debe tomarse, o bien revisarse y aprobarse, por personal que no haya intervenido anteriormente en el objeto de la apelación (solicitud, examinación, decisión de otorgar, mantener, renovar, suspender o retirar), caso tal en que la Dirección General designarán al equipo de investigación, análisis y toma de decisión o en caso tal que la apelación sea instaurada en contra de quienes se desempeñan en los cargos relacionados anteriormente, el Comité de Revisión y Atestación participará, situación que también debe quedar registrada en el formato GESC-FOR-005 Acta de reunión.

	REGLAMENTO CERTIFICACION 17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S	CÓDIGO	CERT-REG-001
		VERSIÓN	02
		FECHA VERSION	2020/04/08

8. USOS DEL LOGO 17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S

Se establece un tamaño mínimo de reproducción para impresos de 15 mm de largo y para implementar en medios digitales un tamaño mínimo de 100 pixeles de largo.



Toda persona que requiera hacer uso del logo de **17024 CERTIFICACIONES ISO SAS**, deberá realizar solicitud previa por escrito al director general de la organización indicando el uso que le dará al logo. Este podrá ser utilizado si y solo si es autorizado su uso bajo las siguientes condiciones:

- La solicitud se podrá hacer siempre y cuando el candidato sea una persona certificada, es decir, se le haya otorgado un certificado por parte del OCP.
- El uso del logo será autorizado solo durante la vigencia del certificado según Esquema de Certificación, una vez renovado el certificado, se debe realizar nuevamente la solicitud.
- El logo **NO** debe ser usado bajo ninguna circunstancia durante el proceso de certificación, ya que se autoriza su uso una vez se emita el certificado.

9. DEVOLUCIONES

Las devoluciones deben ser tramitadas por medio del registro GESR-FOR-009 Formato Devolución, sea de un candidato, certificado u empresa donde establezca el motivo de la devolución, a quien corresponde, copia documento de identidad de la persona aspirante, candidato o certificado y debidamente soportada (soporte consignación o comprobante de transferencia electrónica), copia de factura. En el caso que la solicitud sea tramitada por una persona jurídica (empresa) adicionalmente debe anexar copia de cédula del representante legal, Certificado de Existencia y Representación Legal, Fotocopia del RUT y certificación bancaria.

- El procedimiento de Devoluciones tendrá un tiempo máximo de sesenta (60) días calendario, a partir de la solicitud de la devolución para su aprobación y entrega de la devolución por parte de área Financiera.
- Cuando un candidato ha pagado y se retracta para un Esquema de Certificación, puede solicitar devolución para el Esquema siempre que no haya programado su Examen de conocimiento.
- Para los casos que el pago ha sido efectuado con Tarjeta de crédito o cheque se debe descontar la comisión por su manejo y el IVA generados en dicho pago; según sea el caso, para realizar la devolución.
- En lo posible, la devolución se debería realizar por transferencia electrónica a cuenta bancaria (ahorros o corriente).
- Toda devolución para ser tramitada debe tener sus soportes completos

	REGLAMENTO CERTIFICACION 17024 CERTIFICACIONES ISO S.A.S	CÓDIGO	CERT-REG-001
		VERSIÓN	02
		FECHA VERSION	2020/04/08

7. VERSION Y APROBACIÓN DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE VERSIONAMIENTO
01	2017/09/12	Elaboración de acuerdo a lineamientos documento: - GESC-PRO-001 Procedimiento Control de Documentos del sistema de Gestión de Calidad. - GESC-PRO-002 Procedimiento Control de Registros.
02	2020/04/08	- Se asignan responsabilidad a las partes interesadas, últimos puntos de cada actor. - Se incluye la definición de FUERZA MAYOR - Se adiciona todo el numeral 6.2 y sus derivados. - Se mencionan las condiciones de uso y autorización de logo

	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
CARGO	COORDINADOR TECNICO	DIRECTOR GENERAL	DIRECTOR GENERAL
NOMBRES Y APELLIDOS	ING FERNANDO VELANDIA	ECON. SERGIO LOZANO	ECON. SERGIO LOZANO
FIRMAS			

8. ANEXOS

N/A – No aplica.