1. OBJETIVO

Establecer las reglas de ITICCOL S.A.S como organismo de evaluación de la conformidad para el proceso de certificación de personas, bajo los lineamientos de la norma ISO/IEC 17024 para el otorgamiento, mantenimiento, renovación, suspensión o retiro de la certificación de personas.

2. ALCANCE

Este reglamento aplica para cualquier solicitante, candidato y persona certificada interesado (a) en someterse al proceso de evaluación de la conformidad de ITICCOL S.A.S y para todas las personas certificadas.

3. DEFINICIONES

- **Personal:** Individuos internos y externos, del organismo de certificación que lleva actividades para el organismo de certificación.
- **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:** Las actividades por las que un organismo de certificación determina que una persona cumple con los requisitos de certificación, que incluye la solicitud, la evaluación, la decisión de certificación la renovación de la certificación y el uso de certificados.
- **Apelación:** Solicitud presentada por un 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.
- **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, de desempeños 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.
- **Sistema de certificación:** conjunto de procedimientos y recursos para llevar a cabo el proceso de certificación de acuerdo con el esquema de certificación, que resulta en el otorgamiento de un certificado de competencia, incluyendo el mantenimiento.
- **Suspensión del certificado:** pérdida de la validez del certificado de forma temporal.

4. CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD

Todos los documentos que son requisitos indispensables para iniciar el proceso de certificación y aquellos que fueron o son generados durante el proceso (exámenes de conocimientos, de desempeños, entre otros) se constituyen documentos oficiales de ITICCOL S.A.S por lo que su contenido es confidencial.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, en la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales ITICCOL S.A.S salvaguarda la información personal que se encuentra a disposición de ITICCOL S.A.S.

ITICCOL S.A.S. ha documentado su estructura, políticas y procedimientos para gestionar la imparcialidad y asegurarse del proceso de certificación se realiza con imparcialidad.

ITICCOL S.A.S. cuenta con un compromiso de imparcialidad por parte de la Alta Dirección en proceso de certificación. Se cuenta con una Política de imparcialidad accesible al público, sin solicitud previa, por la cual se reconoce la importancia de la imparcialidad en la realización de sus actividades de certificación, gestiona a su vez, los conflictos de intereses y asegura la objetividad de sus actividades de certificación.

ITICCOL S.A.S. Actúa de manera imparcial en relación con sus solicitantes, sus candidatos y personas certificadas.

ITICCOL S.A.S. no restringe el acceso a la certificación por razones financieras u otras condiciones limitantes indebidas. De otra parte, no se utilizan procedimientos destinados a limitar o impedir, de forma arbitraria, el acceso de solicitantes y candidatos a una certificación.

ITICCOL S.A.S. es responsable de la imparcialidad de sus actividades de certificación y no permite que presiones comerciales, financieras o de otra índole comprometan dicha imparcialidad.

ITICCOL S.A.S. ha identificado las amenazas para su imparcialidad, incluyendo aquellas amenazas que se derivan de sus actividades, las relaciones con los organismos relacionados, sus relaciones o las relaciones de su personal.

ITICCOL S.A.S. analiza, documenta y elimina o minimiza los conflictos de intereses potenciales que surjan del proceso de certificación. Todas las fuentes potenciales de conflictos de intereses identificadas serán cubiertas como parte de las responsabilidades como organismo de evaluación de la conformidad.

5. POLITICA DE CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD

La Gerencia General de **ITICCOL S.A.S,** fiel a su compromiso de INDEPENDENCIA, IMPARCIALIDAD, INTEGRIDAD Y CONFIDENCIALIDAD para todos los servicios de certificación e inspección, declara:

- ✓ **ITICCOL S.A.S** no forma parte directa o indirecta, ni tiene otras entidades bajo su control organizacional que desarrolle actividades de:

- ❖ Diseño, fabricación, instalación, distribución o mantenimiento de producto certificado.
- ❖ Diseño, implementación, operación o mantenimiento de proceso certificado.
- ❖ Diseño, implementación, proveedor o mantenimiento de servicio certificado.
- ❖ Ofrecer o suministrar consultoría a sus solicitantes.
- ❖ Ofrecer o suministrar consultoría en sistemas de gestión, ni auditoría interna a sus solicitante, cuando el esquema de certificación exija la evaluación del sistema de gestión del solicitante.

- ✓ **ITICCOL S.A.S** garantiza el libre acceso, sin discriminación de ninguna clase, a los servicios de evaluación de la conformidad que requiera cualquier solicitante.

- ✓ Como organismo evaluador de la conformidad, **ITICCOL S.A.S,** desarrolla sus actividades con objetividad, confidencialidad e imparcialidad garantizando la independencia requerida para actuar y decidir de manera autónoma, responsable y confiable. Para las actividades de: inspección, auditoria, capacitación y formación, cada unidad ejecutora de dichos servicios es totalmente independiente.

- ✓ **ITICCOL S.A.S** gestiona a través del **"Análisis Individual de Conflictos de Intereses" y "Declaración de Independencia e Imparcialidad",** la objetividad de sus actividades; el cual está disponible a solicitud del Organismo de Acreditación, del Consejo Asesor y de cualquier otra parte interesada.

- ✓ **ITICCOL S.A.S** gestiona a través de la "Matriz de Riesgos", los riesgos relacionados con conflictos de intereses que surjan de la prestación de los servicios de certificación, incluyendo cualquier conflicto proveniente de sus relaciones.
- ✓ **ITICCOL S.A.S** se asegura mediante la aplicación del Código de Conducta y los contratos a sus empleados y cualquier personal que actúe en su representación, de mantener la

confidencialidad y no divulgar la información obtenida durante la prestación del servicio de sus actividades a una parte no autorizada sin el consentimiento escrito de la organización o persona solicitante, excepto cuando la ley o una autoridad competente requiera la divulgación de tal información. En este último caso, cuando se esté obligado por ley a divulgar información confidencial, se notificará a la persona afectada la información que se va a proporcionar, salvo que la ley lo prohíba.

- ✓ **ITICCOL S.A.S**, no certifica las actividades de certificación de sistemas de gestión de otros organismos de certificación.

- ✓ **ITICCOL S.A.S**, gestiona las quejas y apelaciones recibidas de cualquier usuario de sus servicios u otra parte interesada de manera independiente, imparcial y oportuna de acuerdo con lo descrito en el Procedimiento de Quejas y Apelaciones ITIC-C-NA-PR-004

6. GENERALIDADES DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN.

ITICCOL S.A.S establece en ITIC-T-CP-PR-001 Procedimiento de certificación de personas la descripción del proceso de certificación.

Para la certificación de personas, se desarrollan los esquemas de certificación con personal técnico competente, bajo el reglamento general, políticas y los lineamientos de la norma ISO-IEC 17024, estos esquemas indican las normas, especificaciones técnicas, reglas y procedimientos aplicables para el procedimiento de certificación.

El jefe de área gestiona los esquemas y procesos de certificación junto con la parte técnica. En consecuencia, de ello el comité de esquema se encargará de aprobar, apoyar y vigilar las actividades técnicas que se requieran y realizará comentarios sobre la disposición propuesta.

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

Cuando se solicite a ITICCOL S.A.S información correspondiente a si un individuo posee una certificación vigente y válida, así como el alcance de esta certificación, ITICCOL S.A.S procederá a verificar y brindar dicha información, excepto cuando la ley requiera que no se revele tal información.

El candidato, solicitante y persona certificada pueden consultar en la página web www.itic-group.com, la información correspondiente al proceso de certificación como:

- ➢ Descripción del proceso de Certificación.
- ➢ Descripción de los Esquemas de Certificación.
- ➢ Proceso de Evaluación.
- ➢ Pre- Requisitos para la certificación.
- ➢ Requisitos de la Certificación.
- ➢ Alcance de la certificación.

- Derechos y deberes de los solicitantes y personas certificadas
- Reglamento de Certificación.
- Manual de ingreso plataforma QUESTIONMARK

6.1. PROCESO DE SOLICITUD

6.1.1. Inscripción al proceso de Certificación

Cuando un solicitante declara su intención de ingresar al proceso de certificación por correo electrónico, llamada o visita a las oficinas de ITICCOL S.A.S deberá diligenciar el formato de solicitud de servicio según el formato ITIC-T-CP-FM-001-solicitud de servicio para gas, el cual debe contener la siguiente información básica:

- Alcance de la certificación deseada.

- Datos del solicitante (nombres y apellidos completos, etc.).

- Firma declaración de cumplimiento con los requisitos de certificación y proporcionar la información transparente, necesaria para la evaluación.

Una vez recibida la información, el Ejecutivo comercial notifica al solicitante mediante una propuesta económica los prerrequisitos y requisitos a enviar para su revisión, verificación y respectiva aprobación por parte del jefe de área

Si el solicitante no cumple con los Requisitos de certificación, se notificará la no aprobación de su solicitud. Y se procederá al archivo de los documentos enviados por el Solicitante.

6.1.2. Revisión de la solicitud

ITICCOL S.A.S revisa si el solicitante cumple con los requisitos y se reserva el derecho de analizar las evidencias aportadas, así como de verificar la veracidad de la información para tomar la determinación de aceptar o no al solicitante dentro del proceso.

Para iniciar el trámite se deberá enviar el formulario de solicitud indicando el esquema de certificación al cual aplica.

Una vez recibida la solicitud para la certificación se enviará la oferta económica especificando los requisitos de certificación exigidos según el esquema de certificación que aplique.

Recibida la aceptación de la oferta junto con los documentos solicitados en los requisitos, con objeto de comprobar que la evaluación se puede realizar o si existe algún requisito que no cumpla se lo comunicará al solicitante para completarla.

Nota: En caso de que un solicitante o un candidato exponga poseer algún tipo de discapacidad se reunirá el jefe de área, el jefe del área de calidad, examinador del alcance, certificador del alcance y el Profesional HSE para evaluar el nivel de riesgo y si dicha discapacidad interferirá en el desempeño de la labor a certificar. Se dejará un acta de dicho análisis y se notificará la decisión de continuar con el proceso.

6.1.3. Aceptación de la solicitud

Cuando la aceptación de la oferta y los documentos solicitados se encuentran conformes, se le confirma el recibo y se solicita el comprobante del pago.

Si la solicitud cumple con todos los requisitos del alcance al que aplica, es aceptada por ITICCOL S.A.S quien contactará al candidato para programar al proceso de evaluación.

6.1.4. Rechazo de la solicitud

Esta solicitud puede ser rechazada por:

- El solicitante no cumple con alguno de los requisitos enunciados en el esquema de certificación correspondiente al alcance al que está aplicando.
- Se haya comprobado que el solicitante ha incumplido los deberes enunciados en el Código de Conducta del presente documento.

Cuando es rechazada la solicitud se notificará al solicitante y le serán dadas las instrucciones respectivas en caso de que haya oportunidad de volver a aplicar.

6.2. PROCESO DE EVALUACIÓN

Está divido en dos categorías:

Examen de conocimiento: aplica para cualquiera de las categorías a certificarse, Duración de 3 a 4 Horas según esquema de certificación. Se presentarán en las instalaciones del solicitante o en las oficinas de ITICCOL S.A.S., o por medio de la plataforma QUESTIONMARK., según lo acordado entre las partes.

Examen de desempeño: aplica para cualquiera de las categorías a certificarse. Duración aproximadamente 2 a 3 horas, según esquema. Se desarrollará en instalación o bajo un banco de pruebas suministrado por el solicitante.

Nota 1: *Los exámenes para su aprobación deberán tener un puntaje mínimo:*

Inspector:	***Reparador:***	***Instalador:***
Examen de conocimiento:	*Examen de conocimiento:*	*Examen de conocimiento:*
Competencia 1: 70%,	*Competencia 1: 70%,*	*Competencia 1: 70%,*
Competencia 2: 82%	*Competencia 2: 81%*	*Competencia 2: 83%*
Competencia 3: 82%	*Competencia 3: 85%*	*Competencia 3: 90%*

Examen de Desempeño: *Competencia 1: 92%,* *Competencia 2: 98%*	*Competencia 4: 83%* *Competencia 5: 85%* *Competencia 6: 82%* *Examen de Desempeño:* *Competencia 1: 88%,* *Competencia 2: 97%* *Competencia 3: 100%* *Competencia 4: 85%* *Competencia 5: 80%*	*Competencia 4: 90%* *Competencia 5: 85%* *Competencia 6: 83%* *Examen de Desempeño:* *Competencia 1: 81%,* *Competencia 2: 90%* *Competencia 3: 86%* *Competencia 4: 100%*

El candidato debe seguir en todo momento las indicaciones dadas por el supervisor o examinador durante la presentación del examen de conocimientos y de desempeño, en caso contrario podrá ser descalificado del examen

Los detalles del tiempo máximo de los exámenes, así como las competencias que se evaluarán y los criterios de aprobación de los exámenes para cada alcance pueden ser consultados en la página web www.itic-group.com

6.2.1. Identificación del candidato

En el momento en que el candidato se presenta para realizar los exámenes, debe presentar la cedula de ciudadanía o una identificación con foto. Si el candidato no se presenta con la identificación válida, el examinador no permitirá su ingreso al sitio y no podrá llevar a cabo el examen.

Si el candidato presentara el examen por medio de la plataforma, la cámara y el micrófono deben estar todo el tiempo encendido y deben llevar consigo la cedula de ciudadanía para mostrarla cuando se les solicite.

6.2.2. Requisitos del sitio para examen de conocimiento y de desempeño

El candidato debe llevar y usar adecuadamente sus propios EPPs (elementos de protección personal) acorde con los riesgos inherentes a la actividad que se va a desarrollar, a los requerimientos de los estándares aplicables, las normas y políticas de la empresa o sitio donde se realizarán los exámenes.

El lugar donde se va a llevar a cabo el examen de desempeño debe ser un sitio que asegure un ambiente adecuado para los candidatos, pupitres, escritorios o mesas con sillas, determinando un espacio adecuado entre los candidatos.

Los requisitos que debe cumplir el área para el examen de desempeño se especifican en la propuesta comercial y varían según el esquema de certificación.

Si se llegara a presentar que estos requisitos no se cumplen y se pone en peligro la seguridad de los participantes o de las instalaciones y/o del equipo, el examinador puede cancelar la actividad.

6.2.3. Causas de anulación de exámenes.

Un examen de conocimiento o de desempeño se le suspende o anula a un candidato por decisión del examinador o supervisor, si se presenta una o varias de las siguientes condiciones:

- El candidato siga contestando el examen cuando el tiempo estipulado se ha terminado y el examinador ha dado la orden de finalizar.
- El candidato se niegue a entregar el examen cuando el examinador lo ha solicitado.
- El candidato intente observar la prueba de otro candidato.
- El candidato incurra en intento de fraude o copia.
- El candidato manipule un celular o dispositivo electrónico no permitido.
- El candidato se retire del área de examinación sin autorización del examinador.
- Cuando el candidato ejerza presión sobre el examinador para manipular los resultados de su examen a favor suyo atentando contra la imparcialidad, independencia y confidencialidad del proceso.
- El candidato se niegue a firmar el formato de examen de desempeño.
- El candidato al presentar el examen por medio de la plataforma no mantenga su cámara y micrófono prendido.

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

6.2.4. Reprogramación del Examen

Un examen de conocimiento o de desempeño, puede ser reprogramado cuando se presenten causas sub- estándar o de emergencia o caso fortuito y bajo esas circunstancias, ITICCOL S.A.S, guardará durante 1 mes las calificaciones obtenidas en el examen de conocimiento o de desempeño (si el candidato llegó a realizar alguno de los exámenes) para que durante este tiempo el candidato pueda sólo presentar el examen que le falta.

Condiciones subestándares:

- Se descubre una situación insegura en el área de evaluación que no se puede controlar.
- Se descubre un incumplimiento con los requisitos para el sitio de examinación de desempeño y no se puede corregir inmediatamente.

6.3. PROCESO DE DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN.

El certificador verifica la recopilación de las evidencias y evalúa todo el proceso de examinación, para determinar su suficiencia y cumplimiento con los requisitos establecidos en este documento; con base en esta evaluación, el certificador toma la decisión de otorgar o no el certificado al candidato, mediante registro físico en el Formato ITIC-T-CP-FM-031 Informe decisión de certificación

La verificación de toda la información recopilada será registrada en el sistema de Información Interno CERCOM, por parte de la Auxiliar de Certificación y será verificada por el Certificador para emitir su aprobación en el formato ITIC-T-CP-FM-031 Informe decisión.

Cuando se establece que las evidencias no son suficientes o el candidato no cumple los requisitos, no se otorgará el certificado, la información de la toma de decisión se registra en el formato ITIC-T-CP-FM-031 Informe decisión de certificación diligenciado por el certificador. El Auxiliar de certificación notifica al candidato el reporte, una vez surtidas las instancias de evaluación.

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

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

ITICCOL S.A.S establece que la toma de decisión se realizará por personal interno de la compañía y en ninguna circunstancia se realizará subcontratación para realizar este proceso.

6.3.1. Personas que no cumplen con la evaluación de la conformidad.

Una vez cumplidas las oportunidades para presentar una evaluación en caso de no aprobar, el candidato deberá presentar una nueva solicitud e iniciar un proceso de evaluación completo.

Todos los candidatos contaran con dos (2) oportunidades adicionales para presentar y aprobar la evaluación según el esquema de certificación solicitado.

En caso de no dar cumplimiento en cualquier etapa del proceso de certificación, ITICCOL S.A.S procede a la notificación del candidato con las razones pertinentes y se archiva la documentación del candidato para conservar la trazabilidad de dicho proceso.

6.3.2. Personas que cumplen con la evaluación de la conformidad.

Una vez cumplidos y aprobados todos los requisitos y de acuerdo con la aprobación del Certificador, el Auxiliar de Certificación procederá a la emisión del certificado que acredite al candidato **competente** de acuerdo con el alcance solicitado.

Para los esquemas de certificación de instalaciones de gas combustible, una vez emitidos los certificados, el Auxiliar de certificaciones ingresará la información del personal certificado en la base de datos de la SIC.

Al momento de entregar el certificado, se hará con una constancia de entrega.

Con el registro de cumplimiento de las competencias establecidas por ITICCOL S.A.S, se realizará legalización del CONTRATO DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS entre ITICCOL S.A.S y la persona Certificada en el que se establecen los usos del certificado y carné, vigencia del contrato, confidencialidad, causas de suspensión o retiro de la certificación, obligaciones y deberes del organismo evaluador de la conformidad y el solicitante, tratamiento de quejas, apelaciones, condiciones para la renovación de la certificación, seguimiento a la certificación. El contrato de certificación puede ser firmado en cualquier momento del proceso de otorgamiento o renovación de la certificación, pero su legalización aplicará y tendrá vigencia de acuerdo las fechas de su certificación (3 años con seguimiento anual).

Nota 2: La Toma de decisión y el posterior envío del certificado se realizarán dentro de los 5 días hábiles siguientes al día de culminación total del proceso de evaluación y la entrega de todos los documentos establecidos en los requisitos de cada esquema de certificación.

6.3.3. Reposición de carné.

La persona certificada debe presentar una petición escrita a ITICCOL S.A.S indicando el nombre, número de cédula y el alcance del certificado que se va a reponer y el motivo de la reposición: pérdida, robo o deterioro e ITICCOL S.A.S genera respuesta al solicitante informando el costo del documento solicitado.

7. TIPOS DE SOLICITUD

Existen cuatro tipos de solicitudes a las cuales un solicitante o persona certificada puede aplicar dentro del proceso de evaluación de la conformidad, estos son:

- Otorgamiento (Únicamente solicitante).
- Seguimiento
- Renovación
- Ampliación o reducción.

7.1. OTORGAMIENTO.

La vigencia del contrato de certificación es de tres (3) años con dos (2) seguimientos periódicos anuales, para lo cual se emiten certificados con vigencia anual durante el ciclo de la certificación.

Cuando se presente un cambio en la normatividad o legislación que afecte el esquema de certificación, ITICCOL S.A.S informará a los candidatos solicitantes el proceso a seguir para cumplir con estas actualizaciones o modificaciones.

Los requisitos para certificación según el alcance se encuentran publicados en la página web www.itic-group.com

- **Métodos de evaluación de la certificación.**

El proceso de evaluación se realiza después de cumplir los requisitos del esquema de certificación donde se tienen en cuenta los criterios de evaluación de la competencia, examinando el conocimiento y el desempeño de cada candidato.

Se realiza examen de conocimiento y de desempeño por cada módulo de competencia con una duración especificada en cada esquema de certificación.

Cada evaluación cuenta con un examen de conocimiento y su hoja de respuestas, lista de verificación en desempeño, instrumentos necesarios como planes, programas, actas, informes entre otros.

7.2. SEGUIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

Una persona certificada debe presentarse a un proceso de evaluación de la conformidad para seguimiento anual con el fin de mantener la vigencia de la certificación. Este seguimiento permite verificar la continuidad de la competencia de la persona certificada y asegura su continua conformidad con los requisitos del esquema de certificación. Las fechas de los seguimientos se establecen en el carné.

Es responsabilidad de la persona certificada presentar la solicitud de seguimiento de la certificación y tendrá como tiempo máximo 30 días calendario antes del vencimiento de su certificado, o de lo contrario se tendrá que iniciar un proceso nuevo ya que se perdería su continuidad.

En el caso que realice su seguimiento dentro de los 30 días posteriores al vencimiento de su certificado, será necesario realizar el levantamiento de la suspensión de este y la fecha de emisión del nuevo documento será tomada a partir de la fecha de decisión de la certificación, la cual no cubre el periodo que estuvo sin certificado de competencia vigente.

Los requisitos para renovación de la certificación según el alcance se encuentran publicados en la página web. www.itic-group.com

Nota: Si la persona certificada continua su proceso con ITICCOL S.A.S el primer año de seguimiento presentará solamente el examen de desempeño.
Si la persona certificada continua su proceso con ITICCOL S.A.S el segundo año de seguimiento presentará solamente el examen de conocimiento.

- **Métodos de evaluación para el seguimiento de la certificación.**

El proceso de evaluación se realiza después de cumplir los requisitos al esquema de certificación donde se tienen en cuenta los criterios de evaluación de la competencia, examinando el desempeño o el conocimiento de cada candidato.

Se realiza un examen de desempeño o de conocimiento de duración definida en cada esquema de certificación, el cual se califica a través de una evaluación en donde se encuentran registrados los criterios a examinar por modulo.

7.3 RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.

El organismo envía un comunicado notificando a los candidatos solicitantes certificados el vencimiento de su certificación con una antelación de un mes a la fecha del vencimiento, para recordar la programación de su evaluación.

Este proceso se efectúa a los tres (3) años de haber obtenido la certificación y tendrá como tiempo máximo antes de la fecha de vencimiento del carnet actual de acuerdo con las condiciones establecidas en el esquema y el reglamento de certificación. Una vez superado este plazo, se deberá iniciar un nuevo proceso de certificación, perdiéndose la continuidad del ciclo anterior.

Durante la renovación de la certificación se asegura la continuidad de la competencia de las personas certificadas y la continuidad del cumplimiento de los requisitos vigentes del esquema de certificación. Cuando la persona certificada se presente al proceso de renovación debe cumplir con los requisitos de renovación del alcance al que aplica el cual es enviado en la propuesta de renovación de la certificación.

El proceso de renovación de la certificación se realiza después de cumplir los requisitos al esquema de certificación donde se tienen en cuenta los criterios de evaluación de la competencia, evaluando el conocimiento y el desempeño de cada candidato.

Antes de aceptar administrativamente una solicitud de renovación, el auxiliar de certificación deberá verificar la vigencia del certificado correspondiente, con el fin de determinar si la solicitud cumple las condiciones establecidas por el Organismo para continuar con el proceso de renovación.

Verificación de la Declaración de Condiciones de Salud:

Como requisito obligatorio para la aceptación administrativa de las solicitudes de renovación de la certificación, el Auxiliar de Certificación debe verificar que la persona solicitante haya diligenciado y presentado la Declaración de Condiciones de Salud establecida por el Organismo, utilizando el formato vigente aplicable. La verificación debe confirmar que la declaración se encuentre diligenciada y que contenga la información requerida. Si la declaración no se presenta, se encuentra incompleta o requiere aclaración, la solicitud no podrá continuar a la siguiente etapa hasta que se subsane la situación. El Auxiliar de Certificación debe informar a la persona solicitante sobre la información pendiente y dejar evidencia de la verificación y de las acciones realizadas en los registros del proceso.

La declaración se utilizará para los fines propios del proceso de certificación y será tratada de acuerdo con las disposiciones aplicables de confidencialidad y protección de la información. Su verificación documental no implica, por sí misma, un diagnóstico médico ni una decisión sobre

la aptitud de la persona, salvo que el esquema de certificación establezca expresamente requisitos adicionales aplicables.

- **Métodos de evaluación de la renovación de la certificación.**

El proceso de evaluación se realiza después de cumplir los prerrequisitos al esquema de certificación donde se tienen en cuenta los criterios de evaluación de la competencia, examinando el conocimiento y el desempeño de cada candidato.

Se realiza un examen de conocimiento y un examen de desempeño por cada módulo de competencia con una duración especificada en cada esquema de certificación, cada evaluación cuenta con un examen de conocimiento y su hoja de respuestas, y un examen de desempeño con su lista de verificación.

7.4. ACLARACIÓN

1. Las pruebas se presentarán en forma independiente. No se requiere tener la calificación del examen de conocimiento para presentar el de desempeño.

2. Los exámenes de conocimiento y de desempeño para su aprobación, deberán tener un puntaje mínimo de acuerdo con las especificaciones informadas a través de la oferta económica.

3. En caso de no aprobar la última oportunidad del examen, el candidato procederá a reiniciar el proceso de certificación. Y se procede con el archivo de la documentación soporte del proceso anterior.

4. Los únicos documentos que se aceptan como documentos de identificación válidos son:
   - Cédula de ciudadanía, cédula de extranjería
   - Pasaporte

5. Los plazos para completar el proceso de certificación por parte de los candidatos se definen así:

Repetición de exámenes, en caso de que se haya perdido:
Una vez presentado el primer examen el candidato cuenta con 30 días calendario a partir de la fecha para realizar los intentos restantes.

Completar documentos faltantes:
Para entregar los documentos pendientes, el candidato cuenta con 30 días calendario a partir de la fecha de solicitud para enviar dichos documentos.

El auxiliar de certificación y la ejecutiva comercial harán seguimiento al cumplimiento de dichos plazos, los cuales una vez vencidos y sin lograr culminar el proceso satisfactoriamente darán la

finalización de éste y se archivará. Lo anterior será notificado por el Auxiliar de Certificación al candidato mediante correo electrónico.

6. El proceso de evaluación puede detenerse en cualquier etapa o instancia, cuando se haya comprobado que el solicitante ha incumplido los deberes enunciados en el Código de Conducta del presente documento.

7. Cuando se realicen actualizaciones normativas o reglamentarias que impliquen la modificación o inclusión de ítems a evaluar para determinar la competencia, los certificados mantendrán su vigencia anual; y en el próximo periodo (Seguimiento 1, 2 o Renovación) se aplicaran los cambios, modificaciones o inclusiones realizadas.

7.5. AMPLIACION / REDUCCION:

Una persona certificada puede presentar una solicitud de Ampliación o Reducción del alcance de su competencia, según los Requisitos del Esquema de Certificación. Para lo cual deberá aprobar el proceso de evaluación correspondiente, en el caso de la ampliación.

Una reducción de alcance, puede ser también resultado de una evaluación de seguimiento en donde no se demuestre que se mantiene una competencia certificada.

7.6. VIGILANCIA DE LA CERTIFICACIÓN

Una vez emitido el certificado, ITICCOL S.A.S. podrá realizar cuando lo considere necesaria vigilancia a la persona certificada, el cual consiste en la aplicación de una evaluación en campo para determinar la continuidad de la conformidad del esquema de certificación mediante una evaluación de la persona certificada para asegurar su competencia durante la vigencia de la certificación. Se aplica el proceso de certificación de acuerdo con las siguientes circunstancias:

- Por quejas o información brindada por terceros sobre el desempeño del personal certificado con fundamentos o pruebas legales.
- Por prácticas irregulares en el uso del certificado.
- Gestión de los reportes de accidentes de personas certificadas
- Gestión de las sanciones aplicadas (suspensión)

La persona certificada debe asumir los costos en que incurra ITICCOL S.A.S, para determinar la continuidad de su certificación.

8. SUSPENDER O RETIRAR EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

8.4. Suspensión del certificado.

La certificación otorgada es susceptible de ser suspendida en cualquier momento, cuando la condición de la persona certificada no pueda ser verificada o bien su verificación indica que no se han mantenido las condiciones de certificación eficazmente. Son motivos de suspensión de la certificación:

- Cuando el solicitante falla en el cumplimiento de los requisitos del Reglamento de Certificación, incluyendo el incumplimiento en el pago de los servicios de certificación.
- Por solicitud de la persona certificada.
- Mal uso del certificado emitido.
- La persona certificada ha dejado de cumplir con el alcance estipulado en el certificado.
- La persona certificada incumple las fechas preestablecidas para realizar el seguimiento del certificado.
- Se encuentra en proceso de seguimiento, vigilancia o renovación y no aprobó los requisitos del proceso.
- Se reciben de parte de empleadores o partes interesadas quejas relacionadas con el desempeño de la persona certificada, previa investigación y comprobación del caso por parte de ITICCOL S.A.S.
- El certificado sea utilizado por terceros para fines considerados fraudulentos, previa investigación y comprobación del caso por parte de ITICCOL S.A.S.

Acciones a tomar:

- La decisión de suspensión será tomada por el certificador y sobre las mismas se generará el respectivo soporte. La suspensión se informará al candidato certificado mediante una carta formal enviada vía correo electrónico (o un medio similar asegurando el acuse de recibo), explicando además que el candidato certificado debe detener cualquier promoción de su certificación durante la suspensión.

- Cuando una certificación es suspendida, el candidato certificado no puede promover o publicitar su certificación de ninguna manera, y no puede declarar que su competencia se encuentra certificada.

- Una vez la causa de la suspensión haya sido subsanada, y se haya verificado por parte del certificador, se levantará dicha suspensión. Se enviará carta de confirmación al candidato certificado y se deberá dejar una copia en la carpeta del proceso.

- Si las acciones derivadas no logran eliminar efectivamente las causas de la suspensión, se realizará nuevamente una prueba práctica y esta de no ser aprobada la certificación, determinará el retiro de la certificación por parte del certificador.

8.5. Retiro del certificado

La certificación otorgada es susceptible de ser retirada por ITICCOL S.A.S, cuando a la persona certificada se le demuestre incumplimientos significativos al esquema de certificación o de los requisitos de certificación.
Son motivos de retiro de la certificación:

- Cuando la persona certificada se rehúsa a realizar las actividades de seguimiento, vigilancia o renovación correspondientes.
- El candidato certificado hace uso indebido o ilegal del Certificado de conformidad.
- Por solicitud del candidato certificado.
- El solicitante no ha pagado los servicios de certificación.
- No levantar la medida de suspensión en un tiempo de máximo tres (3) meses.
- Falsificación, fraude o suplantación

Una vez se tiene la aprobación del Certificador, una carta formal de retiro es enviada al candidato certificado vía correo electrónico (o un medio similar asegurando el acuse de recibo), solicitando además la devolución del certificado; la carta deberá especificar el hecho de que el candidato certificado debe cesar inmediatamente cualquier declaración de su certificación, incluyendo cualquier uso del logotipo de la certificación.

En caso de que el retiro se realice por mal uso de la certificación, esta persona quedara inhabilitada para iniciar proceso de certificación con el Organismo nuevamente antes de un año.

9. ACLARACIÓN:

En los esquemas que se encuentran bajo la vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC – o cualquier otra Entidad de control; las suspensiones o retiros realizados por ITICCOL S.A.S, serán informadas a dichas entidades previa notificación al titular del certificado.

Todo candidato que presente el examen en la plataforma recibirá en su correo electrónico el respectivo manual de ingreso y requerimiento según proceso de evaluación. Estos procesos se realizarán por medio de la plataforma QUESTIONMARK con vigilancia por medio de ZOOM.

10. CODIGO DE CONDUCTA

10.1 DERECHOS DE LOS SOLICITANTES, CANDIDATOS Y PERSONAS CERTIFICADAS

- Recibir información, de forma clara, precisa y respetuosa relacionada con el proceso de certificación sobre el esquema de certificación al cual desea aplicar.
- Elegir libremente al Organismo de evaluación de la conformidad.
- Presentar las solicitudes de certificación sin restricciones ni prejuicios relacionados por la condición socio económico, raza, opciones políticas, religión, género, cultural o cualquier práctica que sea considerada como discriminatoria que pueda vulnerar los derechos de las personas.

- Recibir información clara en caso de considerar insuficiente la información recibida o presentarse dudas e inquietudes; de acuerdo con el tipo de inquietud, recibirá asesoría por parte del jefe de área del Organismo de evaluación de la Conformidad.
- A un trato digno, justo, equitativo, imparcial y ético por parte de ITICCOL S.A.S como Organismo de Evaluación de la Conformidad.
- A que toda la información suministrada por el aspirante sea tratada de manera confidencial, y que solo con previa notificación o con su autorización, pueda ser conocida.
- Ser informado vía correo electrónico, medio físico o telefónicamente del estado de su documentación y solicitud de certificación.
- A interponer quejas o apelaciones de los resultados de la evaluación.
- Los aspirantes que hayan presentado apelación o quejas al Organismo tienen derecho a ser informados vía correo certificado o electrónico de las decisiones tomadas en los tiempos establecidos en el procedimiento de quejas y apelaciones, disponible en la página web de ITICCOL S.A.S.
- Derecho a conocer el costo del servicio solicitado.
- Tiene derecho a hacer correcciones a la solicitud, para ello debe informarlas al jefe de área
- Tiene derecho a solicitar que se tengan en cuenta necesidades especiales, de tal modo ITICCOL S.A.S verificará y dará cabida, dentro de lo razonable y siempre que se respete la integridad de la evaluación, teniendo en cuenta la reglamentación nacional.
- Tiene derecho a que el organismo respete el principio de imparcialidad e independencia.
- El solicitante tiene derecho a ser notificado del rechazo o de la aceptación de la solicitud.
- El candidato tiene derecho a recibir la notificación de resultados de su proceso de certificación.
- Realizar la consulta de su certificado mediante el canal de “Consultar certificado” en la página web www.itic-group.com

10.2 DEBERES DE LOS SOLICITANTES, CANDIDATOS Y PERSONAS CERTIFICADAS

- El solicitante debe cumplir con los requisitos establecidos por ITICCOL S.A.S como organismo de certificación de Evaluación de la Conformidad.
- Dar información veraz y verificable para la inscripción de aspirantes concerniente al proceso de certificación.
- Dar trato respetuoso y digno a todos los funcionarios de ITICCOL S.A.S, que tiene tanto contacto directo como indirecto.
- Seguir siempre las indicaciones dadas por el examinador durante el desarrollo de las pruebas de conocimiento y desempeño.
- Regresar la totalidad del material suministrado al finalizar las pruebas
- No sustraer el material de evaluación. En caso de incurrir en ello, el proceso de certificación se anulará y tomaran las medidas legales que sean del caso.
- En caso contrario y de demostrarse conducta fraudulenta, podrán ser anuladas las pruebas.
- Expresar por escrito las quejas y apelaciones en caso de no aceptar los resultados de los exámenes que se realizaron.
- Guardar la respectiva confidencialidad de cada una de las pruebas
- No generar ningún tipo de presión para una atención preferencial

- Cumplir con todas las normas de seguridad en el momento de las pruebas de desempeño.
- Cuidar de las instalaciones, equipos y recursos suministrados por ITICCOL S.A.S para el proceso de certificación
- Dar información oportuna, clara, veraz y completa de las condiciones de salud en el momento de las pruebas.
- Realizar los pagos en forma oportuna.
- Declarar en la solicitud de ITICCOL S.A.S que la información suministrada durante las entrevistas y los antecedentes documentados, corresponden estrictamente a la verdad.
- Declarar dar cumplimiento de los requisitos establecidos por ITICCOL S.A.S para aplicar al proceso de certificación de personas.
- Declarar conocer y aceptar las normas establecidas por el organismo, al igual que los derechos y deberes del aspirante a la certificación.
- Debe leer y entender la información contenida en el REGLAMENTO CERTIFICACIÓN y conocer lo requisitos correspondientes al alcance al que está aplicando y que se encuentran publicados en la página www.itic-group.com
- No presentarse al proceso de certificación bajo los efectos del alcohol o de sustancias psicoactivas.
- Debe llevar a cabo el proceso con total honestidad sin cometer fraude durante los exámenes.
- Brindar trato respetuoso al personal de ITICCOL S.A.S.
- Respetar la intimidad de las personas con las que se relacione en el proceso de certificación.
- Velar por el buen estado de los recursos, insumos, equipos e instalaciones que estén a su servicio durante el proceso de certificación.
- No tomar fotografías, videos, grabaciones o sustraer material de evaluación o examinación.
- Permitir el ingreso de personal evaluador del ONAC para realizar actividades de atestiguamiento para evaluación de la conformidad del organismo certificador si se llegara a requerir.
- No falsificar o hacer mal uso del certificado emitido por ITICCOL S.A.S.
- Hacer buen uso del certificado sin desprestigiar a ITICCOL S.A.S como Organismo de evaluación de la conformidad.
- No realizar declaraciones relacionadas con la certificación que se puedan considerar engañosas o no autorizadas.
- En caso de suspensión o retiro de la certificación se está en la obligación de no hacer declaración alguna relacionada con la certificación.
- Por ningún motivo se puede modificar el alcance de la certificación señalados en el certificado emitido por ITICCOL S.A.S.
- En caso de suspensión o retiro de carné se está en la obligación de devolver a ITICCOL S.A.S, el respectivo carné para garantizar el buen uso del carné.

11. QUEJAS Y APELACIONES

El candidato tendrá derecho a presentar las apelaciones o quejas, en caso de no aceptar los resultados del proceso de certificación, dichas apelaciones se deben realizar al correo electrónico quejasreclamosapelaciones@itic-group.com dirigido al jefe de Calidad de **ITICCOL S.A.S;** y se gestionará según el procedimiento interno de Quejas y Apelaciones, el cual se encuentra publicado en la página web: www.itic-group.com

12. TARIFAS

Las tarifas correspondientes al costo del servicio de evaluación de la conformidad se informan al solicitante a través de la oferta comercial la cual debe ser aprobada por el solicitante antes de iniciar el proceso de solicitud.

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	AUTORIZADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
001	Enero 17 de 2017	Gerencia de Operaciones	Adopción
002	Julio 12 de 2018	Jefe de Calidad	Se actualiza el reglamento retirando lo correspondiente al alcance de certificación de competencias de Izaje. Se actualizan criterios de confidencialidad y seguridad Se actualiza el link de la página web del organismo Se alinea la descripción del proceso de certificación con lo dispuesto en TRC-T-CP-PR-001 Procedimiento de certificación de personas.
003	Agosto 21 de 2018	Jefe de Calidad	Se incluye ítem 7 en el numeral 7.4, con el tratamiento para la actualización de los certificados cuando se presenta modificación del documento normativo,

VERSIÓN	FECHA	AUTORIZADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
			dentro de la vigencia de una certificación de personas.
004	Febrero 13 de 2019	Jefe de Calidad	Se actualiza el reglamento con los documentos aplicables a los alcances de certificación de GNCV.
005	Julio 22 de 2019	Jefe de Calidad	Se realiza revisión total del documento y se ajustan las actividades y roles de la estructura actual.
006	Abril 30 de 2020	Coordinación de Calidad	Se realiza revisión total del documento y se actualizan los responsables de toma de decisión en cada uno de los procesos.
007	Junio 06 de 2020	Coordinadora de certificación	Se ajustan las actividades respectivas a la presentación de exámenes en la plataforma.
008	Enero 24 de 2022	Coordinadora de certificación	Se ajusta plataforma que se está utilizando, se ajusta redacción del ítem 6.3.2. en donde se establece el tiempo de validez del contrato,
009	Junio 10 de 2022	Coordinador de Calidad	Se modificó el numeral 6.1.2 Revisión de la solicitud, en donde se describe el proceso que se debe seguir si un candidato expone poseer algún tipo de discapacidad. A su vez Se actualiza numeral 6.1.1, en caso de que un candidato declare discapacidad
010	Diciembre 19 de 2022	Coordinador de Calidad	Se actualiza la codificación acorde con la nueva razón social y el contenido con dicha razón social.
011	Julio 12 de 2023	Jefe de excelencia operacional y HSEQ	Se corrige el cargo de jefe de área, sus funciones y se corrigen las horas de los exámenes Se realiza la actualización de algunos términos, modificándolos

VERSIÓN	FECHA	AUTORIZADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
			acorde a las normas ISO 17000 e ISO 17024
012	Abril 03 de 2024	Jefe de Excelencia Operacional y HSEQ	Se elimina el pasaporte como documento válido de identificación y se agrega el permiso de trabajo
013	Julio 15 de 2024	Jefe de Excelencia Operacional y HSEQ	Se vuelve a agregar el pasaporte como documento válido de identificación y se elimina el permiso de trabajo. Se agrega en el numeral 6.3 Decisión de la certificación, el párrafo 6 que establece que ITICCOL no subcontrata para realizar la toma de decisión.
014	Agosto 15 de 2024	Ingeniero Junior Calidad	Se agrega en el numeral 10.1 el derecho de las personas certificadas para consultar su certificado mediante la página web.
015	Enero 20 de 2025	Ingeniero Junior Calidad	Se elimina lo referente a los alcances de GNCV.
016	Marzo 14 de 2025	Profesional de Calidad	Se modifican los tiempos en los cuales un candidato puede realizar el seguimiento de su certificación, una vez esta se encuentre vencida.
018	Noviembre 3 de 2026	Catherin Rodríguez – Certificadora de Personas Andrea Rodríguez - Ejecutiva Comercial	Se actualiza el numeral de **Renovación de la Certificación** incorporando: 1. Los lineamientos sobre los **tiempos máximos para la renovación** antes de la fecha de vencimiento del carné y la pérdida

VERSIÓN	FECHA	AUTORIZADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
			de continuidad del ciclo en caso de superar el plazo. 2. El requisito obligatorio de la **Verificación de la Declaración de Condiciones de Salud** por parte del Auxiliar de Certificación para la aceptación administrativa de la solicitud.

14. CONTROL DE FIRMAS

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Catherin Rodríguez /Andrea Rodríguez	Andrés Payan	Andrés Payan
CARGO	Certificadora de Personas/ Ejecutiva Comercial	Gerente de Proyectos Especiales	Gerente de Proyectos Especiales
FECHA	Noviembre 3 de 2026	Noviembre 3 de 2026	Noviembre 3 de 2026