

The logo for PECB, featuring the letters 'PECB' in a bold, white, sans-serif font. The letters are slightly spaced out and have a clean, modern appearance.

PECB

BEYOND RECOGNITION

A background image showing a modern office environment with large glass windows. In the foreground, a woman in a dark suit and a man in a light blue suit are walking and looking at a tablet together. The scene is dimly lit, suggesting an evening or indoor lighting.

ISO 28000 IMPLEMENTADOR LÍDER

Manual del Candidato

Índice

SECCIÓN I: INTRODUCCIÓN	3
Acerca de PECB	3
El Valor de la Certificación de PECB	4
Código de Ética de PECB	5
Introducción a Implementador Líder en ISO 28000	7
SECTION II: PREPARACIÓN, REGLAS Y POLÍTICAS DE EXÁMENES	8
Preparar y programar el examen	8
Dominios de competencia	9
Presentar el examen	19
Política de Seguridad del Examen	22
Resultados del examen	23
Política de Repetición del Examen	23
SECCIÓN III: PROCESO Y REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN	25
Credenciales ISO 28000 de PECB	25
Solicitar la certificación	25
Experiencia profesional	26
Referencias profesionales	26
Experiencia en proyectos de SGS	26
Evaluación de las solicitudes de certificación	26
SECCIÓN IV: POLÍTICAS DE CERTIFICACIÓN	28
Denegación de certificación	28
Opciones de estado de certificación	28
Ascenso y degradación de credenciales	29
Renovación de la certificación	29
Cierre de un caso	29
Política de Quejas y Apelaciones	29
SECCIÓN V: POLÍTICAS GENERALES	31
Exámenes y certificaciones de otros organismos de certificación acreditados	31
No discriminación y adaptaciones especiales	31
Política de Comportamiento	31
Política de Reembolso	31

SECCIÓN I: INTRODUCCIÓN

Acerca de PECB

PECB, es un organismo de certificación que ofrece educación¹, certificación y programas de certificado para personas en una amplia gama de disciplinas.

A través de nuestra presencia en más de 150 países, ayudamos a los profesionales a demostrar su competencia en diversas áreas de especialización al proporcionar valiosos programas de evaluación, certificación y programas de certificado bajo normas reconocidas internacionalmente.

Nuestros objetivos clave son:

1. Establecer los requisitos mínimos necesarios para certificar a los profesionales y para otorgar designaciones
2. Revisar y verificar las calificaciones de los candidatos para asegurar que son elegibles para la certificación
3. Mantener y mejorar continuamente el proceso de evaluación para certificar a las personas
4. Certificar a personas cualificadas, otorgar designaciones y mantener directorios respectivos
5. Establecer los requisitos para la renovación periódica de certificación y asegurar que las personas certificadas cumplen con tales requisitos
6. Comprobar que los profesionales de PECB cumplen con los estándares éticos en su práctica profesional
7. Representar a nuestras partes interesadas en asuntos de interés común
8. Promover los beneficios de los programas de certificación y programas de certificado a profesionales, negocios, gobiernos y el público en general

Nuestra misión

Proporcionar a nuestros clientes servicios integrales de examen, certificación y programa de certificado que inspiren confianza y beneficien a la sociedad en su conjunto.

Nuestra visión

Convertirse en el referente global en la prestación de servicios de certificación profesional y programas de certificado.

Nuestros valores

Integridad, Profesionalismo, Imparcialidad

¹La educación se refiere a los cursos de capacitación desarrollados por PECB que son ofrecidos globalmente a través de nuestra red de socios.

El Valor de la Certificación de PECB

Reconocimiento mundial

Las credenciales de PECB son reconocidas internacionalmente y avaladas por muchos organismos de acreditación, por lo que los profesionales que buscan obtenerlas se beneficiarán de nuestro reconocimiento en los mercados nacionales e internacionales.

El valor de las certificaciones de PECB se valida mediante la acreditación de International Accreditation Service (IAS-PCB-111), United Kingdom Accreditation Service (UKAS-No 21923) y Korean Accreditation Board (KAB-PC-08) bajo ISO/IEC 17024 – Requisitos generales para los organismos que operan la certificación de personas. El valor de los programas de certificación de PECB es validado por la acreditación del Consejo Nacional de Acreditación del Instituto Estadounidense de Normas Nacionales (ANAB-Accreditation ID 1003) bajo ANSI/ASTM E2659-18, Práctica Estándar para Programas de Certificación.

PECB es miembro asociado de The Independent Association of Accredited Registrars (IAAR), miembro de pleno derecho de International Personnel Certification Association (IPC), miembro signatario de IPC MLA, y miembro del Club EBIOS, CPD Certification Service, CLUSIF, Credential Engine e ITCC. Además, PECB es un Socio Editor Autorizado (LPP, siglas en inglés) aprobado por el Organismo de Acreditación de Certificación de Modelo de Madurez de Ciberseguridad (CMMC-AB) para la norma de Certificación de Modelo de Madurez de Ciberseguridad (CMMC), está aprobado por el Club EBIOS para ofrecer la certificación de habilidades de Gerente de Riesgos EBIOS, y está aprobado por la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) para ofrecer la certificación DPO. Para obtener información más detallada, haga clic [aquí](#).

Productos y servicios de alta calidad

Estamos orgullosos de ofrecer a nuestros clientes productos y servicios de alta calidad que se adaptan a sus necesidades y demandas. Todos nuestros productos son cuidadosamente preparados por un equipo de expertos y profesionales basados en las mejores prácticas y metodologías.

Cumplimiento con las normas

Nuestras certificaciones y programas de certificado son una demostración del cumplimiento de las normas ISO/IEC 17024 y ASTM E2659. Ellas aseguran que los requisitos de la norma se han cumplido y validado con la consistencia, profesionalismo e imparcialidad adecuados.

Servicio orientado al cliente

Somos una empresa centrada en el cliente y tratamos a cada uno de nuestros clientes con valor, importancia, profesionalidad y honestidad. PECB cuenta con un equipo de expertos que se encargan de atender las solicitudes, preguntas y necesidades. Hacemos todo lo posible para mantener un tiempo de respuesta máximo de 24 horas sin comprometer la calidad del servicio.

Flexibilidad y comodidad

Las oportunidades de aprendizaje en línea hacen que su desarrollo profesional sea más conveniente, ya que puede programar sus sesiones de aprendizaje de acuerdo con su estilo de vida. Dicha flexibilidad le brinda más tiempo libre, ofrece más oportunidades de avance profesional y reduce los costos.

Código de Ética de PECB

El Código de Ética representa los más altos valores y la ética que PECB está plenamente comprometido a seguir, ya que reconoce la importancia de ellos a la hora de prestar servicios y atraer clientes.

La División de Cumplimiento se asegura de que los empleados, instructores, evaluadores, supervisores de examen, socios y distribuidores de PECB, así como los miembros de diferentes consejos y comités asesores, las personas certificadas y los titulares de certificados (en adelante, "Profesionales de PECB") se adhieren a este Código de Ética. Además, la División de Cumplimiento enfatiza constantemente la necesidad de comportarse profesionalmente y con plena responsabilidad, competencia e imparcialidad en la prestación de servicios con partes interesadas internas y externas, tales como solicitantes, candidatos, personas certificadas, titulares de certificados, etc. autoridades de acreditación y autoridades gubernamentales.

PECB tiene la convicción de que para lograr el éxito organizacional, tiene que entender completamente las necesidades y expectativas de los clientes y las partes interesadas. Para ello, PECB fomenta una cultura basada en los más altos niveles de integridad, profesionalismo e imparcialidad, que son también sus valores. Estos valores son parte integral de la organización, y han caracterizado la presencia global y el crecimiento a lo largo de los años y han establecido la reputación que PECB goza hoy en día.

PECB cree que los grandes valores éticos son esenciales para tener relaciones sanas y fuertes. Por lo tanto, es la responsabilidad principal de PECB asegurarse de que los profesionales de PECB muestren un comportamiento que cumpla plenamente con los principios y valores de PECB.

Los profesionales de PECB son responsables de:

1. Mostrar el comportamiento profesional en la prestación de servicios con honestidad, precisión, imparcialidad e independencia
2. Actuar en todo momento en la prestación de sus servicios únicamente en el mejor interés de su empleador, clientes, el público y la profesión de acuerdo con este Código de Ética y otras normas profesionales
3. Demostrar y desarrollar competencias en sus respectivos campos y esforzarse por mejorar continuamente sus habilidades y conocimientos
4. Proporcionar solo los servicios profesionales para los cuales son competentes y están calificados, así como informar adecuadamente a los clientes acerca de la naturaleza de los servicios propuestos incluyendo cualquier inquietud o riesgo
5. Informar a cada empleador o cliente sobre cualquier interés o afiliaciones de negocio que pudieran influir o menoscabar su juicio
6. Preservar la confidencialidad de la información de cualquier empleador o cliente presente o anterior durante la prestación del servicio
7. Cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables de las jurisdicciones en el país donde se llevaron a cabo las disposiciones de servicio
8. Respetar la propiedad intelectual y las contribuciones de los demás
9. No comunicar, con intención, información falsa o falsificada que pueda poner en peligro la integridad del proceso de evaluación de un candidato a certificación o programa de certificado de PECB
10. No presentarse falsa o erróneamente como representantes de PECB sin una licencia adecuada o hacer mal uso del logotipo, certificaciones o certificados de PECB

11. No actuar de manera que pueda dañar la reputación, las certificaciones o los programas de certificado de PECB
12. Cooperar plenamente en la investigación tras una presunta infracción a este Código de Ética

Para leer la versión completa del Código de Ética de PECB, consulte el [Código de Ética | PECB](#).

Introducción a Implementador Líder en ISO 28000

ISO 28000 especifica los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de seguridad (SGS). Un SGS basado en ISO 28000 permite a las organizaciones evaluar el entorno de seguridad en el que operan e implementar medidas de seguridad adecuadas para gestionar los riesgos relacionados con la seguridad. Además, ayuda a las organizaciones a mejorar sus capacidades de negocio y su credibilidad al abordar de forma coherente los problemas de seguridad. Los requisitos de ISO 28000 son genéricos y aplicables a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, tipo, complejidad o sector industrial en el que operan.

La credencial “Implementador Líder en ISO 28000” es una certificación profesional para personas que buscan demostrar que han adquirido las competencias para implementar sistemas de gestión de seguridad y dirigir equipos de implementación. Una certificación reconocida internacionalmente puede ayudarle a lograr su potencial de carrera y a alcanzar sus objetivos profesionales.

Las certificaciones de PECB no son una licencia o simplemente una membresía. Avalan los conocimientos y habilidades de los candidatos que han adquirido a través de nuestros cursos de capacitación y se emiten a los candidatos que tienen la experiencia requerida y han aprobado el examen.

Este documento especifica el esquema de certificación de PECB para Implementador Líder en ISO 28000 de conformidad con ISO/IEC 17024:2012. También describe los pasos que los candidatos deberían tomar para obtener y mantener sus credenciales. Como tal, es muy importante leer toda la información incluida en este documento antes de completar y enviar su solicitud. Si tiene alguna pregunta después de leerla, por favor contacte a la oficina internacional de PECB en certification.team@pecb.com.

SECTION II: PREPARACIÓN, REGLAS Y POLÍTICAS DE EXÁMENES

Preparar y programar el examen

Todos los candidatos son responsables de su propio aprendizaje y de preparación para los exámenes de certificación. Aunque los candidatos no están obligados a asistir al curso de capacitación para ser elegibles a tomar el examen, asistir a él puede aumentar significativamente sus posibilidades de aprobar con éxito el examen.

Para programar el examen, los candidatos tienen dos opciones:

1. Ponerse en contacto con uno de nuestros socios autorizados. Para encontrar un socio autorizado en su región, vaya a [Lista de Distribuidores](#). El horario del curso de capacitación también está disponible en línea y se puede acceder en [Eventos de Capacitación](#).
2. Realice un examen PECB de forma remota a través de la [aplicación PECB Exams](#). Para programar un examen remoto, vaya al siguiente enlace: [Eventos de Examen](#).

Para obtener más información sobre exámenes, dominios de competencia y áreas de conocimientos, por favor consulte la *Sección III* de este documento.

Reprogramar el examen

Para cualquier cambio en la fecha, hora, lugar y otros detalles del examen, por favor contacte a online.exams@pecb.com.

Cuotas para solicitud del examen y la certificación

Los candidatos pueden realizar el examen sin asistir al curso de capacitación. Los precios aplicables son los siguientes:

- Examen de Líder: \$1000²
- Examen de Gerente: \$700
- Examen de Fundamentos: \$500
- Examen de Transición: \$500

La cuota para solicitud de certificación es de \$500.

Para todos los candidatos que hayan tomado el curso de capacitación con uno de los socios de PECB, la cuota de solicitud incluye los costos del examen (primer intento y primera repetición) la solicitud de certificación y el primer año de la Cuota de Mantenimiento Anual (CMA).

² Todos los precios listados en este documento están en dólares estadounidenses.

Dominios de competencia

El objetivo del examen de "Implementador Líder en ISO 28000 de PECB" es asegurar que el candidato ha adquirido la competencia necesaria para apoyar a una organización en el establecimiento, implementación, gestión y mantenimiento de un SGS.

La certificación de Implementador Líder en ISO 28000 está destinada a:

- Personas responsables de mantener y mejorar el entorno de seguridad en el que operan las organizaciones
- Profesionales que deseen obtener un conocimiento profundo de los requisitos de ISO 28000
- Personas responsables de mantener la conformidad con los requisitos de ISO 28000
- Asesores expertos que buscan dominar la implementación de un SGS
- Miembros de un equipo de implementación del SGS
- Personas interesadas en seguir una carrera en gestión de la seguridad
- Consultores de gestión de seguridad
- Representantes de la dirección que buscan dominar el proceso de implementación del SGS

El contenido del examen cubre los siguientes dominios:

- **Dominio 1:** Principios y conceptos fundamentales de un SGS
- **Dominio 2:** Inicio de una implementación de SGS
- **Dominio 3:** Planificación de la implementación de un SGS basado en ISO 28000
- **Dominio 4:** Implementación de un SGS basado en ISO 28000
- **Dominio 5:** Evaluación del desempeño de un SGS basado en ISO 28000
- **Dominio 6:** Mejora continua de un SGS basado en ISO 28000
- **Dominio 7:** Preparación para la auditoría de certificación de un SGS

Dominio 1: Principios y conceptos fundamentales de un SGS

Objetivo principal: Asegurarse de que el candidato es capaz de interpretar los principios y conceptos de gestión de la seguridad basados en ISO 28000 y otras prácticas recomendadas

Competencias	Declaraciones de conocimientos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad para explicar los principales conceptos relacionados con la seguridad 2. Capacidad para interpretar los principios de la gestión de la seguridad 3. Capacidad para definir la cadena de suministro 4. Capacidad para describir la gestión de la cadena de suministro 5. Capacidad para discutir la seguridad de la cadena de suministro 6. Capacidad para explicar la cadena de suministro y la gestión del riesgo 7. Capacidad para definir la resiliencia 8. Capacidad para distinguir entre activos y bienes 9. Capacidad para diferenciar entre amenaza de seguridad, vulnerabilidad, consecuencia y probabilidad 10. Capacidad para definir y desarrollar contramedidas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento de los términos y definiciones relacionados con la seguridad 2. Conocimiento de los principios de gestión de la seguridad 3. Conocimiento de la cadena de suministro 4. Conocimiento de gestión de la cadena de suministro 5. Conocimiento de sobre la seguridad de la cadena de suministro 6. Conocimiento de los conceptos de riesgo de la cadena de suministro y gestión del riesgo 7. Conocimiento de la resiliencia 8. Conocimiento de activos y bienes 9. Conocimiento de los conceptos de seguridad: amenaza, vulnerabilidad, consecuencia y probabilidad 10. Conocimiento del proceso de ocho pasos para desarrollar contramedidas

Dominio 2: Inicio de una implementación del SGS

Objetivo principal: Asegurar que el candidato es capaz de iniciar un proyecto de implementación del SGS

Competencias	Declaraciones de conocimientos
1. Capacidad para definir el sistema de gestión y el sistema de gestión de seguridad	1. Conocimiento de sistemas de gestión y sistema de gestión de seguridad
2. Capacidad para explicar un sistema de gestión integrado	2. Conocimiento del sistema de gestión integrado
3. Capacidad de describir la familia de normas ISO 28000	3. Conocimiento de las principales normas de la serie ISO 28000
4. Capacidad para explicar el modelo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) para un SGS basado en ISO 28000	4. Conocimiento del modelo PHVA en relación con la implementación del SGS basado en ISO 28000
5. Capacidad para discutir los beneficios de un SGS basado en ISO 28000	5. Conocimiento de los beneficios de un SGS basado en ISO 28000
6. Capacidad para describir otras iniciativas, normas, leyes y directrices relacionadas con la gestión de la seguridad	6. Conocimiento de otras iniciativas, normas, leyes y directrices relacionadas con la gestión de la seguridad
7. Capacidad para diferenciar entre el proyecto de implementación del SGS y la gestión diaria del SGS	7. Conocimiento de las diferencias entre el proyecto de implementación del SGS y la gestión diaria del SGS
8. Capacidad para identificar los principales enfoques para un proyecto de implementación del SGS	8. Conocimiento de los enfoques de implementación para un SGS
9. Capacidad para describir las competencias básicas de un gerente de proyecto del SGS	9. Conocimiento de las competencias básicas de un gerente de proyectos SGS
10. Capacidad para desarrollar un caso de negocio	10. Conocimiento del caso de negocio y sus principales componentes
11. Capacidad de utilizar la metodología IMS2 de PECB para el proyecto de implementación del SGS	11. Conocimiento de la metodología IMS2 para el proyecto de implementación del SGS

Dominio 3: Planificación de la implementación de un SGS basado en ISO 28000

Objetivo principal: Asegurarse de que el candidato es capaz de planificar la implementación de un SGS basado en ISO 28000

Competencias	Declaraciones de conocimientos
1. Capacidad para analizar el contexto interno y externo de una organización	1. Conocimiento de los enfoques utilizados para entender y analizar el contexto de una organización
2. Capacidad para identificar, analizar y clasificar a las partes interesadas relevantes	2. Conocimiento de la definición de una parte interesada y de la matriz poder/interés
3. Capacidad para analizar el contexto legal y regulatorio de una organización e identificar los requisitos relevantes	3. Conocimiento de las dos perspectivas a través de las cuales se puede analizar el contexto legal y regulatorio de una organización
4. Capacidad para realizar un análisis de brechas y desarrollar un informe de análisis de brechas	4. Conocimiento del proceso de análisis de brechas, las técnicas utilizadas para recopilar y analizar información y los componentes de un informe de análisis de brechas
5. Capacidad para definir el alcance del SGS	5. Conocimiento de consideraciones para definir el alcance del SGS
6. Capacidad para desarrollar una declaración del alcance	6. Conocimiento del contenido de la declaración de alcance
7. Capacidad para explicar el rol de la alta dirección con respecto al SGS	7. Conocimiento de las funciones y responsabilidades de la alta dirección con respecto al SGS
8. Capacidad para identificar los roles y responsabilidades del personal con respecto al SGS	8. Conocimiento de los roles y responsabilidades del personal en la implementación y operación de un SGS
9. Capacidad para desarrollar, establecer y comunicar una política de seguridad	9. Conocimiento del proceso de redacción de la política de seguridad, los principales componentes de la política y los métodos de comunicación de la misma
10. Capacidad para desarrollar una política de gestión de la resiliencia de la cadena de suministro	10. Conocimiento de los principales componentes de una política de la gestión de resiliencia de la cadena de suministro
11. Capacidad para identificar riesgos y oportunidades relacionados con la seguridad	11. Conocimiento de fuentes potenciales de riesgos y oportunidades relacionados con la seguridad
12. Capacidad para establecer objetivos de seguridad	12. Conocimiento de insumos típicos para establecer objetivos de seguridad y la técnica SMART
13. Capacidad para identificar y estimar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del SGS	13. Conocimiento de los recursos típicos necesarios para la implementación de SGS y
14. Capacidad para realizar un análisis de necesidades de capacitación	
15. Capacidad para establecer objetivos y planificar actividades para programas de comunicación y concienciación	
16. Capacidad para gestionar y proteger la información documentada	

técnicas de mantenimiento y estimación de recursos

14. Conocimiento de pasos para realizar un análisis de necesidades de capacitación
15. Conocimiento de los objetivos de comunicación y concienciación, componentes de un plan de comunicación, y herramientas y enfoques que pueden ser utilizados para actividades de comunicación y concienciación
16. Conocimiento de enfoques y aspectos de documentación a considerar al establecer un procedimiento para controlar la información documentada

Dominio 4: Implementación de un SGS basado en ISO 28000

Objetivo principal: Garantizar que el candidato es capaz de implementar los procesos y controles de un SGS requerido para una certificación de ISO 28000

Competencias	Declaraciones de conocimientos
1. Capacidad para identificar los procesos operativos clave y las actividades de una organización	1. Conocimiento de los procesos y actividades necesarios para alcanzar los objetivos de gestión de la seguridad
2. Capacidad para definir e implementar controles para la gestión de la seguridad	2. Conocimiento de los controles de seguridad
3. Capacidad para gestionar las relaciones con proveedores externos	3. Conocimiento de aspectos clave a tener en cuenta al contratar o comunicarse con proveedores externos
4. Capacidad para identificar, analizar, evaluar y tratar los riesgos según las directrices de ISO 31000	4. Conocimiento del proceso de gestión del riesgo basado en las directrices de ISO 31000
5. Capacidad para desarrollar un plan de tratamiento del riesgo	5. Conocimiento de los principales componentes de un plan de tratamiento del riesgo
6. Capacidad para seleccionar estrategias de seguridad adecuadas	6. Conocimiento de los criterios de selección para las estrategias de seguridad
7. Capacidad para desarrollar planes de seguridad	7. Conocimiento de los contenidos de cada plan de seguridad

Dominio 5: Evaluación del desempeño de un SGS basado en ISO 28000

Objetivo principal: Asegurar que el candidato es capaz de evaluar, supervisar y medir el desempeño de un SGS

Competencias	Declaraciones de conocimientos
1. Capacidad para supervisar y evaluar la efectividad de un SGS	1. Conocimiento de las mejores prácticas y técnicas utilizadas para supervisar y evaluar la efectividad de un SGS
2. Capacidad para verificar hasta qué punto se han cumplido los objetivos de seguridad identificados	2. Conocimiento de los conceptos relacionados con la medición y evaluación
3. Capacidad para definir e implementar un programa de auditoría interna del SGS	3. Conocimiento de los principales conceptos y componentes relacionados con la implementación y operación de un programa de auditoría interna del SGS
4. Capacidad para definir los roles y responsabilidades de un auditor interno	4. Conocimiento de los roles y responsabilidades de un auditor interno
5. Capacidad para definir una no conformidad y determinar si es mayor o menor	5. Conocimiento de la definición de no conformidad y las diferencias entre una no conformidad mayor y una menor
6. Capacidad para desarrollar un informe de no conformidad	6. Conocimiento de los principales componentes de un informe de no conformidad
7. Capacidad para realizar revisiones periódicas y metódicas para garantizar la idoneidad, adecuación, eficacia y eficiencia de un SGS basado en las políticas y objetivos de la organización	7. Conocimiento de los pasos para la realización de revisiones periódicas para evaluar la eficacia del SGS en base a las políticas y objetivos de la organización
8. Capacidad para iniciar y llevar a cabo una revisión por la dirección	8. Conocimiento de las mejores prácticas en relación con el proceso de revisión por la dirección
9. Capacidad para desarrollar planes de acción para corregir no conformidades	9. Conocimiento de los principales componentes de un plan de acción y consideraciones para las acciones correctivas

Dominio 6: Mejora continua de un SGS basado en ISO 28000

Objetivo principal: Asegurar que el candidato es capaz de proporcionar orientación sobre la mejora continua de un SGS

Competencias	Declaraciones de conocimientos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad para detectar y tomar medidas sobre las no conformidades 2. Capacidad para identificar y analizar las causas profundas de las no conformidades, y proponer planes de acción para tratarlas 3. Capacidad para asesorar a una organización sobre cómo mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia de un SGS 4. Capacidad para implementar procesos de mejora continua en una organización 5. Capacidad para determinar las herramientas adecuadas para apoyar y documentar los procesos de mejora continua de una organización 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento de los principales procesos, herramientas y técnicas utilizadas para identificar las causas raíz de las no conformidades 2. Conocimiento del proceso para abordar las no conformidades 3. Conocimiento de los principales procesos, herramientas y técnicas utilizadas para desarrollar planes de acción correctiva 4. Conocimiento de los principales conceptos relacionados con la mejora continua 5. Conocimiento de los procesos relacionados con el seguimiento continuo de los factores de cambio

Dominio 7: Preparación para la auditoría de certificación de un SGS

Objetivo principal: Asegurar que el candidato es capaz de preparar a una organización para una auditoría de certificación ISO 28000

Competencias	Declaraciones de conocimientos
1. Capacidad para describir el proceso de certificación	1. Conocimiento de las actividades realizadas antes de la auditoría, durante la auditoría inicial y más allá de la auditoría
2. Capacidad para asesorar a una organización en la selección de un organismo de certificación	2. Conocimiento de los principales criterios utilizados para evaluar un organismo de certificación
3. Capacidad para determinar si una organización está lista y preparada para la auditoría de certificación ISO 28000	3. Conocimiento del proceso de auditoría
4. Capacidad para describir las auditorías de recertificación y de vigilancia	4. Conocimiento de los requisitos y actividades de seguimiento de auditoría
	5. Conocimiento de los requisitos y actividades de las auditorías de vigilancia y recertificación

Con base en los dominios antes mencionados y su relevancia, el examen contiene 80 preguntas de opción múltiple, como se resumen en la siguiente tabla:

		Nivel de comprensión (Cognitivo/Taxonomía) requerido			
		Número de preguntas/puntos por dominio de competencia	% del examen dedicado/apunta a/para cada dominio de competencia	Preguntas que miden la comprensión, la aplicación y el análisis	Preguntas que miden la evaluación
Dominios de competencia	Principios y conceptos fundamentales de un SGS	8	10	X	
	Inicio de una implementación de SGS	12	15	X	
	Planificación de la implementación de un SGS basado en ISO 28000	20	25		X
	Implementación de un SGS basado en ISO 28000	13	16.25	X	
	Evaluación del desempeño de un SGS basado en ISO 28000	12	15		X
	Mejora continua de un SGS basado en ISO 28000	8	10		X
	Preparación para la auditoría de certificación de un SGS	7	8.75	X	
Total		80	100%		
Número de preguntas por nivel de comprensión				40	40
% del examen dedicado a cada nivel de comprensión (cognitivo/taxonomía)				50%	50%

La puntuación mínima para aprobar el examen es de **70%**.

Después de aprobar el examen, los candidatos podrán solicitar la credencial "Implementador Líder en ISO 28000 Certificado por PECB".

Presentar el examen

Información general sobre el examen

Se les pide a los candidatos llegar/estar presentes por lo menos 30 minutos antes de que el examen comience.

A los candidatos que lleguen tarde no se les dará tiempo compensatorio por su llegada tardía y se les podría denegar la entrada al examen.

Los candidatos deberán presentar un documento de identidad válido (credencial de identidad nacional, permiso de conducir o pasaporte) ante el supervisor de examen.

Si se solicita el día del examen (en el caso de examen en papel), es posible otorgar tiempo adicional a los candidatos que presentan el examen en un idioma distinto al materno, como se indica a continuación:

- 10 minutos adicionales para los exámenes de Fundamentos
- 20 minutos adicionales para examen de Gerente
- 30 minutos adicionales para examen de Líder

Formato y tipo de examen de PECB

1. **En papel:** Los exámenes se proporcionan en papel, y a los candidatos no se les permite que usen más que la hoja de examen y un bolígrafo. No se permite el uso de dispositivos electrónicos tales como computadoras portátiles, tabletas o teléfonos. La sesión de examen es vigilada por un Supervisor de Examen aprobado por PECB en la ubicación donde el Socio ha organizado el curso de capacitación.
2. **En línea:** Los exámenes son proporcionados electrónicamente a través de la aplicación de Exámenes PECB. No se permite el uso de dispositivos electrónicos tales como tabletas y teléfonos celulares. La sesión de examen es vigilada de forma remota por un Supervisor de Examen de PECB a través de la aplicación de Exámenes PECB y una cámara integrada/externa.

Para obtener más información sobre los exámenes en línea, consulte la [Guía del Examen en Línea de PECB](#).

Los exámenes de PECB están disponibles en dos tipos:

1. Examen de preguntas de tipo ensayo
2. Examen de preguntas de opción múltiple

Este examen contiene preguntas de opción múltiple: El examen de opción múltiple se puede utilizar para evaluar la comprensión de un candidato tanto en conceptos simples como en complejos. Incluye preguntas independientes y basadas en escenarios. Las preguntas independientes se mantienen de forma separada dentro del examen y no dependen del contexto, mientras que las preguntas basadas en escenarios dependen del contexto, es decir, se desarrollan en función de un escenario que se pide a un candidato que lea y se espera que proporcione respuestas a cinco preguntas relacionadas con ese escenario. Al responder preguntas independientes y basadas en escenarios, los candidatos deberán aplicar varios conceptos y principios explicados durante el curso de capacitación, analizar problemas, identificar y evaluar alternativas, combinar varios conceptos o ideas, etc.

Cada pregunta de opción múltiple tiene tres opciones, de las cuales una es la opción de respuesta correcta (respuesta clave) y dos opciones de respuesta incorrecta (distractores).

Este es un examen a libro abierto. El candidato puede utilizar los siguientes materiales de referencia:

- Una copia impresa de la norma ISO 28000
- Materiales del curso de capacitación (a los que se accede a través de la aplicación de PECB Exams y/o en copia impresa)
- Cualquier nota personal tomada durante el curso de capacitación (a la que se accede a través de la aplicación de PECB Exams y/o en copia impresa)
- Un diccionario impreso

A continuación se proporciona una muestra de las preguntas del examen.

Nota: PECB cambiará progresivamente a exámenes de opción múltiple. También serán a libro abierto e incluirán preguntas basadas en escenarios que permitirán a PECB evaluar los conocimientos, habilidades y capacidades de los candidatos para usar la información en nuevas situaciones (aplicar), establecer conexiones entre ideas (analizar) y justificar una posición o decisión (evaluar).

Para obtener información específica acerca de los tipos de examen, los idiomas disponibles, y otros detalles, por favor contacte a examination.team@pecb.com o consulte la [Lista de Exámenes de PECB](#).

Muestra de preguntas de examen

1. **¿Qué principio de comunicación efectiva aplica la organización para garantizar que el lenguaje utilizado en las actividades de comunicación sea fácilmente comprendido por todas las partes interesadas?**
 - A. Transparencia
 - B. **Claridad**
 - C. Receptividad

2. **¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre un sistema de gestión NO es correcta?**
 - A. **Un sistema de gestión se caracteriza por procesos definidos y procedimientos de documentación complejos**
 - B. Todas las organizaciones tienen algún tipo de sistema de gestión a través del cual proporcionan sus productos o servicios
 - C. Un sistema de gestión debe ser ágil, adaptable y receptivo a los cambios en el contexto externo e interno de las organizaciones

3. **Entre otros, ¿qué información debería proporcionarse en un plan de tratamiento del riesgo?**
 - A. Las necesidades y expectativas de la alta dirección
 - B. **Los recursos necesarios, incluidas las contingencias**
 - C. Tanto A como B

4. **¿Cuál es una de las ventajas del seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGS?**
 - A. Asegurar la continuidad del negocio
 - B. Reducir las tasas de rotación de los empleados que participan en actividades de la cadena de suministro
 - C. **Identificar las oportunidades de mejora continua**

5. **¿Qué se debería considerar con respecto a la gestión de registros?**
 - A. **Control de acceso, almacenamiento, usabilidad**
 - B. Identificación, formato, medios
 - C. Descripción, integridad, preservación

Política de Seguridad del Examen

PECB se compromete a proteger la integridad de sus exámenes y el proceso general de examen, y se basa en el comportamiento ético de los solicitantes, solicitantes potenciales, candidatos y socios para mantener la confidencialidad de los exámenes de PECB. Esta Política tiene como objetivo abordar el comportamiento inaceptable y garantizar un trato justo de todos los candidatos.

Cualquier divulgación de información sobre el contenido de los exámenes de PECB es una violación directa a esta Política y al Código de Ética de PECB. Por lo tanto, los candidatos que tomen un examen PECB deben firmar un Acuerdo de confidencialidad y no divulgación del examen y deben cumplir con lo siguiente:

1. Las preguntas y respuestas de los materiales del examen son propiedad exclusiva y confidencial de PECB. Una vez que los candidatos entreguen el examen a PECB, ya no tendrán acceso al examen original ni a una copia del mismo.
2. Los candidatos tienen prohibido revelar cualquier información sobre las preguntas y respuestas del examen o discutir dichos detalles con cualquier otro candidato o persona.
3. Los candidatos no pueden llevar consigo ningún material relacionado con el examen, fuera de la sala de examen.
4. No se permite a los candidatos copiar o intentar hacer copias (ya sean escritas, fotocopiadas o de otro modo) de cualquier material del examen, incluyendo, sin limitación, cualquier pregunta, respuesta o imágenes de pantalla.
5. Los candidatos no deben participar ni promover actividades fraudulentas de realización de exámenes, tales como:
 - Mirar el material de examen o la hoja de respuestas de otro candidato
 - Dar o recibir ayuda del supervisor de examen, candidato o cualquier otra persona
 - El uso de guías de referencia no autorizadas, manuales, herramientas, etc., incluyendo el uso de sitios de “almacén de conocimientos”, ya que no están autorizados por PECB

Una vez que un candidato descubra o ya tenga conocimiento de las irregularidades o infracciones a los puntos mencionados anteriormente, es responsable de cumplirlos, de lo contrario, si tales irregularidades se presentasen, los candidatos serán reportados directamente a PECB, o si observan dichas irregularidades deben informar inmediatamente a PECB.

Los candidatos son los únicos responsables de comprender y cumplir con las Reglas y Políticas del Examen, el Acuerdo de Confidencialidad y No Divulgación y el Código de Ética de PECB. Por lo tanto, si se identifica un incumplimiento de una o más reglas, los candidatos no recibirán ningún reembolso. Además, PECB tiene el derecho de negar el derecho de ingresar a un examen PECB o de invitar a los candidatos a una repetición del examen si se identifican irregularidades durante y después del proceso de calificación, dependiendo de la gravedad del caso.

Cualquier violación de los puntos mencionados anteriormente causará a PECB daños irreparables que ningún remedio monetario puede compensar. Por lo tanto, PECB puede tomar las medidas apropiadas para remediar o prevenir cualquier divulgación no autorizada o uso indebido de los materiales del examen, incluida la obtención de una orden judicial inmediata.

PECB tomará medidas contra las personas que violen las reglas y políticas, incluyendo su prohibición permanente para obtener credenciales de PECB y la revocación las obtenidas anteriormente. PECB

emprenderá igualmente acciones legales en contra de las personas u organizaciones que infrinjan los derechos de autor, derechos de patente y los derechos de propiedad intelectual.

Resultados del examen

Los resultados del examen se comunicarán por correo electrónico.

- El tiempo de comunicación comienza a contar a partir de la fecha del examen y tarda de tres a ocho semanas para los exámenes de tipo ensayo y dos a cuatro semanas para los de opción múltiple en papel.
- Para los exámenes de opción múltiple en línea, los candidatos reciben sus resultados al instante.

Los candidatos que aprueben el examen estarán en condición de solicitar una de las credenciales del esquema de certificación correspondiente.

Para los candidatos que no aprueben el examen, se incluirá en el correo electrónico una lista de los dominios en los que hayan tenido dificultad para ayudarles a prepararse mejor para la repetición del examen.

Los candidatos que no estén de acuerdo con los resultados pueden solicitar una reevaluación escribiendo a examination.team@pecb.com dentro de los 30 días posteriores a la recepción de los resultados. Las solicitudes de reevaluación recibidas después de 30 días no serán procesadas. Si los candidatos no están de acuerdo con los resultados de la reevaluación, tienen 30 días a partir de la fecha en que recibieron los resultados de la reevaluación del examen para presentar una queja a través del [Sistema de Tickets de PECB](#). Cualquier queja recibida después de 30 días no será procesada.

Política de Repetición del Examen

No existe un límite en el número de veces que un candidato puede volver a tomar un examen. Sin embargo, existen algunas limitaciones en cuanto al margen de tiempo permitido entre repeticiones de exámenes.

Si un candidato no aprueba el examen en el primer intento, debe esperar 15 días a partir de la fecha inicial del examen para realizar el siguiente intento (1a repetición).

Nota: Los candidatos que hayan tomado el curso de capacitación con uno de nuestros socios y reprobaban en el primer intento de examen, pueden volver a realizar el examen de forma gratuita en un periodo de 12 meses a partir de la fecha de recepción del código de cupón (el costo del curso de capacitación incluye un primer intento de examen y una repetición). De lo contrario, la repetición del examen tiene un costo.

Para los candidatos que fallen el examen en la repetición, PECB recomienda asistir a un curso de capacitación a fin de estar mejor preparados para el examen.

Para organizar las repeticiones del examen, dependiendo del formato del examen, los candidatos que hayan completado un curso de capacitación deben seguir los pasos que se indican a continuación:

1. Examen en línea: Al programar la repetición del examen, utilice el código de cupón inicial para exentar el costo

2. Examen en papel: Los candidatos deben ponerse en contacto con el Socio/Distribuidor de PECB que organizó inicialmente la sesión para acordar la repetición del examen (fecha, hora, lugar, costos).

Los candidatos que no han tomado un curso de capacitación con uno de nuestros socios, sino que han presentado el examen en línea directamente con PECB, no entran en esta Política. El proceso para programar la repetición del examen es el mismo que para el examen inicial.

SECCIÓN III: PROCESO Y REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN

Credenciales ISO 28000 de PECB

Todas las certificaciones de PECB tienen requisitos específicos de formación y experiencia profesional. Para determinar qué credencial es la adecuada para usted, tenga en cuenta sus necesidades profesionales y analice los criterios para las certificaciones.

Las credenciales del esquema ISO 28000 de PECB tienen los siguientes requisitos:

Credencial	Educación	Examen	Experiencia profesional	Experiencia en proyectos de SGS	Otros requisitos
Implementador Provisional en ISO 28000 Certificado por PECB	Educación secundaria como mínimo	Examen de Implementador Líder en ISO 28000 Certificado por PECB o equivalente	Ninguna	Ninguna	Firmar el Código de Ética de PECB
Implementador en ISO 28000 Certificado por PECB			Dos años: Al menos un año de experiencia laboral en gestión de la seguridad	Actividades de proyecto: 200 horas en total	
Implementador Líder en ISO 28000 Certificado por PECB			Cinco años: Al menos dos años de experiencia laboral en gestión de la seguridad	Actividades de proyecto: 300 horas en total	
Implementador Líder Sénior en ISO 28000 Certificado por PECB			Diez años: Al menos siete años de experiencia laboral en gestión de la seguridad	Actividades de proyecto: 1,000 horas en total	

Para ser consideradas como válidas, las actividades de implementación deberían seguir las mejores prácticas de implementación y gestión e incluir las siguientes actividades:

1. Redactar planes de implementación del SGS
2. Iniciar proyectos de implementación del SGS
3. Establecer políticas, procesos y procedimientos relacionados con el SGS
4. Implementar el SGS
5. Gestión, supervisión y mantenimiento del SGS
6. Identificar y actuar sobre oportunidades de mejora continua

Solicitar la certificación

Todos los candidatos que aprueben el examen (o un equivalente aceptado por PECB) están facultados para solicitar la credencial de PECB para la cual fueron evaluados. Se necesita cumplir con ciertos requisitos profesionales y académicos para poder obtener la certificación de PECB. Los candidatos deben llenar el formulario de solicitud de certificación en línea (accesible desde su cuenta en línea de PECB), incluyendo la información para contactar a las personas con el fin de validar la experiencia profesional de los

candidatos. Los candidatos pueden presentar su solicitud en inglés, francés, alemán, español o coreano. Ellos pueden elegir pagar en línea o ser facturados. Para obtener más información, póngase en contacto con certification.team@pecb.com.

El proceso de solicitud de certificación en línea es muy simple y toma solo unos minutos:

- [Registre](#) su cuenta
- Compruebe su correo electrónico para el enlace de confirmación
- [Inicie Sesión](#) para solicitar la certificación

Para obtener más información sobre cómo solicitar la certificación, haga clic [aquí](#).

El Departamento de Certificación valida que el candidato cumple con todos los requisitos de certificación relativos a la respectiva credencial. El candidato recibirá un correo electrónico sobre el estado de la solicitud, incluida la decisión de certificación.

Tras la aprobación de la solicitud por parte del Departamento de Certificación, el candidato podrá descargar el certificado y obtener la insignia digital correspondiente. Para obtener más información sobre la descarga del certificado, haga clic [aquí](#) y para obtener más información sobre cómo solicitar la insignia digital, haga clic [aquí](#).

PECB ofrece soporte tanto en inglés como en francés.

Experiencia profesional

Los candidatos deberán proporcionar información completa y correcta con respecto a su experiencia profesional, incluidos los cargos, las fechas de comienzo y finalización, las descripciones de los puestos y más. Se recomienda a los candidatos sintetizar sus cargos anteriores y actuales, brindando información suficientemente detallada para describir la naturaleza de las responsabilidades en cada cargo. Información adicional puede ser detallada en su hoja de vida.

Referencias profesionales

Para cada solicitud, se requieren dos referencias profesionales. Deben ser de personas que hayan trabajado con el candidato en un entorno profesional y puedan validar su experiencia en gestión de seguridad, así como su historial laboral actual y anterior. Las referencias profesionales de personas subordinadas al candidato o son sus familiares no son válidas.

Experiencia en proyectos de SGS

El registro de proyecto del SGS del candidato se verificará para asegurarse de que el candidato cuenta con el número de horas de implementación requeridas.

Evaluación de las solicitudes de certificación

El Departamento de Certificación evaluará cada solicitud para verificar la elegibilidad del candidato para la certificación o programa de certificado. Un candidato cuya solicitud está en revisión será notificado por escrito y, si es necesario, se le dará un plazo razonable para proporcionar cualquier documentación adicional. Si un candidato no responde dentro del plazo o no proporciona la documentación requerida dentro

del plazo establecido, el Departamento de Certificación validará la solicitud basándose en la información inicial proporcionada, lo que puede resultar en la degradación de la credencial del candidato.

SECCIÓN IV: POLÍTICAS DE CERTIFICACIÓN

Denegación de certificación

PECB puede denegar la certificación/programa de certificado si los candidatos:

- Falsifican la solicitud
- Infringen los procedimientos de examen
- Infringen el Código de Ética de PECB

Los candidatos cuya certificación/programa de certificado haya sido denegado pueden presentar una queja a través del procedimiento de quejas y apelaciones. Para obtener información más detallada, consulte la sección de la Política de [Quejas y Apelaciones](#).

El pago por la solicitud del certificado/programa de certificado no es reembolsable.

Opciones de estado de certificación

Activa

Significa que su certificación está en buen estado y es válida, y se mantiene cumpliendo con los requisitos de PECB con respecto a DPC y CMA.

Suspendida

PECB puede suspender temporalmente la certificación del candidato si no cumple los requisitos. Otras razones para suspender la certificación incluyen:

- PECB recibe quejas graves o excesivas por las partes interesadas (la suspensión se aplicará hasta que la investigación haya finalizado).
- Los logotipos de PECB o de los organismos de acreditación se utilizan de forma indebida deliberadamente.
- El candidato no corrige el uso indebido de una marca de certificación en el plazo determinado por PECB.
- La persona certificada ha solicitado voluntariamente una suspensión.
- PECB considera pertinentes otras condiciones para la suspensión de la certificación.

Revocada

PECB puede revocar (esto es, retirar) la certificación si el candidato no cumple los requisitos. En tales casos, ya no se permite a los candidatos presentarse a sí mismos como Profesionales Certificados por PECB.

Otras razones para revocar la certificación pueden ser si los candidatos:

- Infringen el Código de Ética de PECB
- Tergiversan y proporcionan información falsa del alcance de la certificación
- Rompen cualquier otra regla de PECB
- Cualquier otro motivo que PECB considere apropiado

Los candidatos cuya certificación haya sido revocada pueden presentar una queja a través del procedimiento de quejas y apelaciones. Para obtener información más detallada, consulte la sección de la [Política de Quejas y Apelaciones](#).

Otros estados

Además de estar activa, suspendida o revocada, una certificación puede ser retirada voluntariamente o designada como emérita. Para obtener más información sobre estos estados y el estado de cese permanente, vaya a [Opciones de Estado de Certificación](#).

Ascenso y degradación de credenciales

Actualización de credenciales

Los profesionales pueden ascender sus credenciales tan pronto como puedan demostrar que cumplen con los requisitos.

Para solicitar un ascenso, los candidatos deben iniciar sesión en su cuenta de PECB, ir a la pestaña de “Mis Certificaciones” y hacer clic en el enlace “Ascenso”. La cuota de solicitud de actualización es de \$100.

Degradación de credenciales

Un certificado de PECB puede ser degradado a una credencial inferior por alguna de las siguientes razones:

- No se pagó la CMA.
- No se presentó el número de horas de DPC.
- La cantidad de horas de DPC es insuficiente.
- La evidencia sobre las horas DPC no se ha enviado bajo petición.

Nota: Los profesionales certificados que posean certificaciones de Líder y no presenten evidencia del cumplimiento de los requisitos para mantenimiento de la certificación se les degradarán las certificaciones. Los titulares de Certificaciones Máster que no envíen sus DPC ni paguen las CMA, les serán revocados sus certificados.

Renovación de la certificación

Las certificaciones de PECB tienen una validez de tres años. Para mantenerlas, los profesionales certificados por PECB deben cumplir con los requisitos relacionados con la credencial designada, por ejemplo, deben cumplir con el número requerido de horas de desarrollo profesional continuo (DPC). Además, deben pagar la cuota anual de mantenimiento (\$100). Para obtener más información, visite la página de [Mantenimiento de la Certificación](#) en el sitio web de PECB.

Cierre de un caso

Si los candidatos no solicitan la certificación dentro de un año, su caso será cerrado. Aunque el período de certificación expira, los candidatos tienen el derecho de reabrir su caso. Sin embargo, PECB ya no será responsable de los cambios en las condiciones, normas, políticas y manual del candidato que eran aplicables antes de que el caso fuera cerrado. Un candidato que solicite reabrir su caso debe hacerlo por escrito a certification.team@pecb.com y pagar la cuota requerida.

Política de Quejas y Apelaciones

Cualquier queja debe presentarse a más tardar 30 días después de recibir la decisión de certificación. PECB proporcionará una respuesta por escrito al candidato dentro de los 30 días hábiles posteriores a la

recepción de la queja. Si el candidato no encuentra satisfactoria la respuesta, tiene derecho a presentar una apelación.

Para obtener más información sobre la Política de Quejas y Apelaciones, haga clic [aquí](#).

SECCIÓN V: POLÍTICAS GENERALES

Exámenes y certificaciones de otros organismos de certificación acreditados

PECB acepta certificaciones y exámenes de otros organismos de certificación acreditados reconocidos. PECB evaluará las solicitudes a través de su proceso de equivalencia para decidir si las certificaciones o exámenes respectivos pueden ser aceptados como equivalentes a la certificación de PECB respectiva (por ejemplo, la certificación de Implementador Líder en ISO 28000).

No discriminación y adaptaciones especiales

Todas las solicitudes de los candidatos serán evaluadas de manera objetiva, sin distinción de edad, género, raza, religión, nacionalidad o estado civil.

Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades para todas las personas calificadas, PECB hará adaptaciones³ razonables para los candidatos cuando proceda. Si los candidatos necesitan adaptaciones especiales debido a una discapacidad o una condición física específica, deberían informar al socio/distribuidor para que ellos puedan hacer los arreglos pertinentes⁴. Cualquier información que los candidatos proporcionen sobre su discapacidad/necesidad especial se tratará con confidencialidad. Haga clic [aquí](#) para descargar el Formulario para Candidatos con Discapacidades.

Política de Comportamiento

PECB tiene como objetivo proporcionar servicios de alta calidad, consistentes y accesibles para el beneficio de sus partes interesadas externas: distribuidores, socios, instructores, supervisores de examen, evaluadores, miembros de diferentes comités y consejos asesores, así como clientes (candidatos, examinados, personas certificadas y titulares de certificados), como también crear y mantener un ambiente de trabajo positivo que garantice la seguridad y el bienestar de su personal, y que tenga en alta estima la dignidad, el respeto y los derechos humanos de su personal.

El propósito de esta Política es asegurar que PECB está gestionando el comportamiento inaceptable de las partes interesadas externas hacia el personal de PECB de una manera imparcial, confidencial, justa y oportuna. Para leer la Política de Comportamiento, haga clic [aquí](#).

Política de Reembolso

PECB reembolsará su pago, si se cumplen los requisitos de la Política de Reembolso. Para leer la Política de Reembolso, haga clic [aquí](#).

³ De acuerdo con la ADA, el término "acomodo razonable" puede incluir: (A) hacer que las instalaciones existentes utilizadas por los empleados sean fácilmente accesibles y utilizables por las personas con discapacidades; y (B) reestructuración del trabajo, horarios de trabajo a tiempo parcial o modificados, reasignación a un puesto vacante, adquisición o modificación de equipos o dispositivos, ajuste o modificaciones apropiadas de exámenes, materiales o políticas de capacitación, provisión de lectores o intérpretes calificados, y otras adaptaciones similares para personas con discapacidades.

⁴Ley de Enmiendas de la ADA de 2008 (P.L. 110– 325) Secc. 12189. Exámenes y cursos. [Sección 309]: Cualquier persona que ofrezca exámenes o cursos relacionados con solicitudes, licencias, certificaciones o acreditaciones para fines de educación secundaria o postsecundaria, profesional o comercial, ofrecerá dichos exámenes o cursos en un lugar y manera accesible para personas con discapacidades u ofrecerá arreglos alternativos accesibles para dichas personas.

**Dirección:**

Sede central
6683 JeanTalon E,
Suite 336 Montreal,
H1S 0A5, QC,
CANADA

**Tel./Fax**

T: +1-844-426-7322
F: +1-844-329-7322

**Correos electrónicos:****Examen:**

examination.team@pecb.com

Certificación:

certification.team@pecb.com

Servicio al Cliente:

support@pecb.com

**Centro de Ayuda de PECB**

Visite nuestro Centro de Ayuda para consultar las Preguntas más frecuentes (FAQ), ver manuales para usar el sitio web y las aplicaciones de PECB, leer documentos relacionados con los procesos de PECB o ponerse en contacto con nosotros a través del sistema de seguimiento en línea del Centro de Soporte.

www.pecb.com