CIRCULAR No. 001

FECHA: ENERO DE 2025

ASUNTO: ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DEL SELLO E-TRUST DE LA CCCE

La presente Circular tiene como objetivo informar sobre los aspectos generales del proceso de certificación del Sello E-Trust de la CCCE. Esta certificación es un sello que permite distinguir a los comercios electrónicos, pasarelas de pago y operadores logísticos que cumplen con estándares y la normativa colombiana. Su propósito es consolidar un servicio que fomente la competencia y las buenas prácticas comerciales, tanto en empresas emergentes como en aquellas ya consolidadas que desarrollan su actividad a través del comercio electrónico.

Solo podrán obtener la marca de certificación las personas naturales registradas como comerciantes ante una Cámara de Comercio en Colombia, así como las personas jurídicas legalmente constituidas en el país o en el extranjero, siempre que cuenten con una sucursal en Colombia, ejerzan su actividad comercial a través del comercio electrónico en el territorio nacional y se sometan al ordenamiento jurídico colombiano. La autorización se otorgará mediante certificación, previa verificación por parte de la CCCE del cumplimiento de los requisitos establecidos para su concesión.

TIPOS DE CERTIFICACIÓN

Trust para pagos by CCCE

Esta marca de certificación identifica los servicios de empresas dedicadas a la provisión de servicios de pago, de las pasarelas de pago bajo los modelos agregador y gateway, en el ámbito del comercio electrónico. Su propósito es demostrar el cumplimiento de prácticas, estándares y requisitos legales mínimos asociados a esta actividad.

Trust para logística by CCCE

Esta marca de certificación identifica los servicios objeto de certificación de las empresas que ejercen o hacen parte de la actividad logística dentro del comercio electrónico, con la finalidad de demostrar el cumplimiento de prácticas, estándares y mínimos legales asociados a la actividad que realizan.

Esta marca de certificación identifica los servicios prestados por los proveedores, distribuidores y comercios electrónicos con la finalidad de demostrar el cumplimiento de prácticas, estándares y mínimos legales asociados a la actividad que realizan.

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

El proceso de certificación del Sello E-Trust contempla las siguientes etapas:

1. **Solitud de la marca de certificación:** En esta etapa, la empresa presenta la solicitud para la obtención del sello en cualquiera de sus tres modalidades. Asimismo, se formaliza la suscripción del contrato correspondiente entre la empresa y la CCCE, y se procede al pago de la tarifa establecida para la certificación.

2. **Autoevaluación:** La CCCE proporcionará a la empresa la guía de requisitos necesarios para obtener la marca de certificación, con el fin de que realice una autoevaluación interna para verificar su cumplimiento. Este análisis previo permitirá a la empresa identificar áreas que necesiten ajustes antes de la auditoría. La empresa dispondrá de un plazo máximo de 20 días hábiles para completar este proceso. Una vez finalizado este periodo, se procederá a coordinar la fecha para realizar la visita de auditoría.

3. **Evaluación inicial:** En esta etapa se lleva a cabo la auditoría a la empresa con el propósito de verificar el cumplimiento total de los requisitos exigidos. Según el tamaño de la empresa, la auditoria puede ser de uno o dos días.

4. **Entrega de resultados de la evaluación y hallazgos:** Una vez concluida la auditoría, la CCCE comunicará a la empresa los resultados de la evaluación, detallando los hallazgos identificados por el auditor. En caso de que se detecte

el incumplimiento de uno o varios requisitos, la empresa deberá corregir las deficiencias mediante un proceso de subsanación y someterse a una nueva evaluación posterior para garantizar el cumplimiento de los mismos. Lo anterior, es aplicable igualmente a las evaluaciones de seguimiento y de renovación.

5. **Concesión y certificación de autorización de uso de la marca de certificación:** Una vez confirmada en la auditoría mencionada en el punto anterior que la empresa cumple con todos los requisitos para el uso de la marca de certificación, la CCCE procederá a emitir el certificado de autorización correspondiente con una vigencia inicial de tres (3) años.

6. **Vigilancia posterior y extraordinaria:** En el caso de la autorización inicial de tres (3) años, la CCCE llevará a cabo una evaluación de seguimiento para verificar el cumplimiento de las condiciones de uso de la marca, a mitad del período de vigencia de dicho certificado. Una vez cumplido el término inicial de tres (3) años, la empresa podrá solicitar la renovación del certificado por un plazo de cinco (5) años, previa realización y aprobación de una evaluación de renovación. Asimismo, esta renovación estará sujeta a una evaluación de seguimiento a mitad del período de los cinco (5) años

TIPOS DE EVALUACIÓN

- **Evaluación Inicial:** Correspondiente a la primera auditoría a realizar para adquirir la certificación con una vigencia inicial de tres (3) años.

- **Evaluación de seguimiento:** Es la auditoría realizada a mitad del período de vigencia del certificado, ya sea durante los tres (3) años de vigencia inicial o durante los cinco (5) años en caso de renovación, para verificar el cumplimiento continuo de las condiciones de uso de la marca.

- **Evaluación de renovación:** Es la auditoría realizada al final del periodo de vigencia del certificado, ya sea durante los tres (3) años de vigencia inicial o durante los cinco (5) años en caso de renovación, con el objetivo de extender su vigencia.

- **Evaluación complementaria:** Es la auditoría que se lleva a cabo cuando se detecta el incumplimiento de uno o varios requisitos en las auditorías iniciales, de seguimiento o de renovación. Su objetivo es verificar que la empresa haya corregido las deficiencias identificadas y haya cumplido con los requisitos establecidos.

- **Evaluación extraordinaria:** La CCCE podrá realizar en caso de que exista una queja o sospecha de que la marca de certificación está siendo utilizada de manera indebida o inapropiada, los requerimientos o evaluaciones de seguimiento extraordinarias que considere necesarias para verificar el cumplimiento continuo de las condiciones de uso de la marca.

Vigencia inicial

Evaluación inicial **Evaluación seguimiento** **Evaluación renovación**

Vigencias de renovación

Evaluación inicial **Evaluación seguimiento** **Evaluación renovación**

TARIFAS

Los costos de la evaluación inicial adquirir el Sello E-Trust para 2025 son los siguientes:

NO AFILIADO	**BANDA 0**	**BANDA 1**	**BANDA 2**	**BANDA 3**
	$ 1.565.850	$ 2.348.775	$ 3.914.635	$ 5.480.575
AFILIADO	**BANDA 0**	**BANDA 1**	**BANDA 2**	**BANDA 3**
	$ 1.423.500	$ 2.135.250	$ 3.558.750	$ 4.982.250

La categoría de la empresa a la que pertenece la banda se refiere a los ingresos anuales de la empresa, los cuales son determinados a partir de la documentación presentada por el solicitante al momento de solicitar la marca de certificación. Los valores mencionados anteriormente corresponden únicamente a la evaluación inicial y no incluyen los costos asociados a las evaluaciones de seguimiento, complementarias o de renovación.

Los costos de la evaluación de seguimiento para 2025 son los siguientes:

NO AFILIADO	**BANDA 0**	**BANDA 1**	**BANDA 2**	**BANDA 3**
	$ 1.000.000			
AFILIADO	**BANDA 0**	**BANDA 1**	**BANDA 2**	**BANDA 3**
	$ 1.000.000			

FIRMA DE AUDITORES

Las auditorías son realizadas por una empresa externa especializada en consultoría y auditoría de sistemas de gestión de calidad. La cual cuenta con auditores profesionales y calificados, con amplia experiencia en procesos de auditoría de cumplimiento y verificación de calidad. Esto garantiza la imparcialidad del proceso, ya que la CCCE no participa en la evaluación del cumplimiento de los requisitos exigidos.

Para mayor información comunicarse a través de cualquiera de nuestros canales de atención.