

1. OBJETIVO

Describir las Condiciones y Reglas establecidas por ACERT S.A para llevar a cabo la Evaluación y Certificación de Servicios de los Clientes (Proveedores de Servicios de Turismo Aventura / Prestadores de Servicios de Turismo Aventura).

2. DEFINICIONES

Para el propósito de este procedimiento se aplicarán las siguientes definiciones:

2.1 Apelación: Solicitud del proveedor del objeto de la evaluación de la conformidad a ACERT S.A. de reconsiderar la decisión que tomó el Comité de Certificación.

2.2 Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener Registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente y evaluarlos objetivamente para determinar en qué medida se cumplen los requisitos especificados.

2.3 Certificación de Servicios: es el resultado de un proceso de certificación que involucra una evaluación permanente del Sistema de Calidad del proveedor, Según lo establecido en ISO/IEC 17067, esta modalidad corresponde a un Esquema 6 de Certificación de Servicios.

2.4 Certificado de Conformidad: Documento emitido de acuerdo con las reglas de un Esquema de Certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico.

2.5 Cliente: Empresa que solicita a ACERT S.A. el servicio de certificación de servicios (Esquema 6), y quien asume los costos de la certificación que puede ser el proveedor o un representante.

2.6 Comité de Certificación: Personas que toman la decisión de otorgar o no la certificación solicitada de un Producto o Servicio.

2.7 Determinación: Se lleva a cabo con el fin de obtener información completa relativa al cumplimiento de los requisitos especificados por el objeto de la evaluación.

ELABORADO POR: Dirección técnica	REVISADO POR: Dirección SGC	APROBADO POR: Gerencia
Fecha: Abril/2017	Fecha: Abril/2017	Fecha: Abril/2017

2.8 Documento normativo: Normas técnicas, reglamentos técnicos o especificaciones contractuales.

2.9 Dirección Administrativa: Organiza y coordina las subcontrataciones y la contabilidad de la empresa.

2.10 Dirección Comercial: Organiza, Controla y dirige las ventas de la empresa

2.11 Dirección Técnica: Coordinar y controlar la ejecución de las actividades relacionadas con la certificación.

2.12 Esquema de Certificación: Esquema de Certificación aplicado a productos determinados, a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos

2.13 Gerente General: Representante legal de ACERT S.A., que dirige y controla al más alto nivel de la empresa.

2.14 Hallazgos no conformes: Resultados de la evaluación de la evidencia de la Auditoria recopilada frente a los criterios de Auditoria, que no cumplen con algún requisito.

2.15 Auditor: Persona que evalúa la conformidad por medio de la observación y dictamen, acompañado cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones y tomas de muestras para ensayos.

2.16 Marca de conformidad (Sello ACERT S.A): marca ACERT S.A. que pueden llevar únicamente los productos con Certificados vigentes con el Esquema de certificación denominado "Sello de conformidad" y que cumple la totalidad de los requisitos establecidos en los documentos normativos de cada producto o servicio.

2.17 Norma Técnica: establecen, por consenso, las características o especificaciones de un Producto, Servicio, Proceso o Esquema terminológico.

En Colombia las normas técnicas son emitidas por ICONTEC.

2.18 Reglamento Técnico: La Especificación Técnica relativa a productos, procesos o instalaciones industriales, establecida con carácter obligatorio a través de una disposición, para su fabricación, comercialización o utilización.

2.19 Requisitos: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Nota 1 "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la organización, sus Clientes) y otras partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

Nota 2 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por

ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del Cliente.

Nota 3 Un requisito especificado es aquél que se declara, por ejemplo, en un documento.

Nota 4 Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

2.20 Requisitos del Servicio: Se establecerán los diferentes requisitos a los que debe ajustarse el servicio para poder ser Certificado.

Los requisitos que se establezcan deben describirse de manera que su cumplimiento pueda ser evaluado tanto por la empresa que ofrece el servicio como por ACERT S.A.

No serán aceptables requisitos de naturaleza tal que no sea posible poner de manifiesto su cumplimiento o incumplimiento.

2.21 Sistema de Calidad: Estructura organizativa del proveedor de un producto o servicio, que incluye responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos previstos por él para asegurar que dicho producto o servicio cumpla con un documento normativo.

2.22 Visita de Seguimiento: Visitas que realiza un Auditor durante la vigencia del Certificado de conformidad para verificar que las características técnicas y de diseño de los productos o servicios se conservan de acuerdo a los requisitos establecidos en los documentos normativos y a los requisitos establecidos por ACERT S.A. para la certificación del producto o servicio bajo los cuales se otorgó la certificación.

2.23 Servicio: Cualquier prestación ofrecida por una organización a sus Clientes que pretende cubrir una necesidad definida y que no es satisfecha mediante un bien material (producto tangible).

De la definición anterior se desprende que NO puede ser considerado como Servicio actividades internas de las empresas tales como Sistemas de Gestión de cualquier tipo. El Servicio que se desee certificar debe ser por tanto, de una forma u otra, ofrecido por la organización certificada a sus Clientes.

Definiciones Generales de Turismo Aventura:

Cabalgata: Actividad en la que varias personas se reúnen para montar cabalgaduras y que permite acceder a zonas preferentemente agrestes por medio de senderos o rutas identificadas.

Canyoning. Actividad cuyo fin es el descenso, aunque puede incorporar el ascenso de cañones, cascadas y cursos de agua, de diverso nivel de dificultad y compromiso, mediante el uso de técnicas de escalada, tales como rapel, cruces con cuerda, anclajes y aseguramiento bajo caídas de agua.

Espeleología: Es la ciencia que explora y estudia científicamente las cavidades naturales (grutas, simas, abismos, cavernas, cuevas), incluyendo aspectos físicos, geológicos, biológicos, antropológicos, hidrológicos y climatológicos desde el punto de

vista de origen, evolución morfológica y composición mineralógica de sus elementos constitutivos.

Parapente: Actividad de aviación deportiva, dentro de la cual se puede realizar una práctica de carácter recreativo inductivo, para cuyo ejercicio se utiliza un equipo de Parapente Biplaza.

Alas que tiene una estructura flexible (Parapente) y que son capaces de demostrar una consistente capacidad de despegar y aterrizar en condiciones de Viento en Calma

Rapel: Actividad consistente en descender diferentes tipos de desnivel vertical con equipos especializados como cuerdas y arneses, utilizando técnicas específicas y Procedimiento de Seguridad.

Turismo Aventura: Viajes que tiene como fin el realizar actividades recreativas y deportivas, asociadas a desafíos impuestos por la naturaleza

Rafting: Actividad consistente en el descenso por ríos en balsas inflables, recorriendo el cauce en la dirección de la corriente del agua (rio abajo).

3. Solicitud de la Certificación de Turismo de Aventura (Esquema 6)

El acceso al proceso de certificación no depende del tamaño del Cliente ni de la membresía de cualquier asociación o grupo, tampoco depende del número de certificaciones ya emitidas. Acert no tiene condiciones para prestar los servicios de certificación distintas a las expresadas en este documento.

El Cliente debe tener conocimiento de los siguientes documentos:

-Condiciones Generales del Servicio de Certificación de TURISMO AVENTURA **MSL-13**

La documentación requerida puede ser solicitada directamente a ACERT S.A o puede ser encontrada en la página web www.acertsa.com

- El Cliente debe diligenciar por escrito ante ACERT S.A directamente, o en la página web www.acertsa.com, el formato de Solicitud para Certificación de Servicios **FTO-MSL-12-1** en la que:

El formato de Solicitud para la Certificación de Servicios:

- Indica el servicio que quiere certificar
- El documento normativo con el cual pretende certificar el servicio el cual puede ser:
 - Reglamentos técnicos vigentes en español o Inglés, que contenga requisitos del servicio a certificar y requisitos de autocontrol.

-Normas técnicas en español o en inglés que contenga requisitos del servicio a certificar y requisitos de autocontrol.

-Especificaciones técnicas contractuales en español o en inglés que contenga requisitos del servicio a certificar requisitos de autocontrol.

- Declara tener conocimiento del procedimiento de la certificación con sello de conformidad, de los derechos y deberes del Cliente descritos en este documento.
- Se compromete a cumplir los requisitos de certificación y las obligaciones establecidas en estas condiciones generales, a recibir y prestar colaboración al Auditor, permitiendo cualquier comprobación razonable para verificar el cumplimiento de los requisitos de certificación, hacerse cargo de los gastos que ocasione la evaluación y los que le correspondan como consecuencia de verificaciones complementarias.
- ACERT S.A. asume, (a menos de que exista evidencia en contra) que el Cliente y Cliente de la certificación cumple con todos los requisitos legales aplicables a su organización.
- Si ACERT S.A. está en capacidad de prestar el servicio informará al Cliente en un tiempo estimado de (3) tres días hábiles, vía telefónica, por escrito o vía e-mail.
- Se revisará que la documentación de la solicitud esté completa y sea la adecuada para el servicio de certificación con sello de conformidad que se desea prestar. Se evaluarán los documentos normativos bajo la cual el Cliente pretende ser certificado y la capacidad que tiene ACERT S.A para atender la solicitud. En algunos casos ACERT S.A. podrá solicitar en este momento o en otros del proceso de certificación, información adicional para poder realizar correctamente la certificación.
- Si la documentación de la solicitud no está completa o adecuada, se pedirá, mediante una comunicación al Cliente que la complete, y no se procederá a otras etapas del proceso hasta tanto se recopile toda la documentación o información requerida por ACERT S.A.
- ACERT S.A. podrá considerar la conveniencia de realizar previamente una visita preliminar al Cliente, con objeto de preparar las siguientes etapas del servicio de certificación de forma que éste se desarrolle con la mayor eficacia posible.

3. Cotización

Para elaborar la cotización es necesario que el Cliente presente el Formato de solicitud para la para la certificación de servicios FTO- MSL-12-1 y los documentos que se requieran en este, ante ACERT S.A directamente o por correo electrónico

Costos de Evaluación (Determinación y Selección) y Certificación:

Se discrimina los costos asociados al Servicio de Evaluación (Selección - Determinación); Subcontratación (según corresponda) y Certificación.

Esta cotización será aceptada por ACERT S.A cuando se reciba por escrito vía e-mail por parte del Cliente su aprobación dentro de los siguientes 30 días calendario para la iniciación de la programación de la evaluación.

Aprobada la cotización del servicio por parte del Cliente, la dirección técnica le informa por escrito vía e-mail, el plan de evaluación.

4. Designación del Auditor

ACERT S.A. designará el Auditor competente para realizar la evaluación del servicio y se lo informará con anticipación al Cliente.

El Cliente podrá pedir cambio de Auditor si considera que tiene algún impedimento para realizar el trabajo, sustentando sus razones.

ACERT S.A. designará el Auditor competente para realizar la evaluación del servicio y se lo informará con anticipación al Cliente.

El Cliente podrá pedir cambio de Auditor si considera que tiene algún impedimento para realizar el trabajo, sustentando sus razones.

ACERT S.A tomará una decisión y se la comunicará al Cliente.

ACERT SA asume siempre la responsabilidad por el trabajo de los Auditor/Auditor y participan en la Auditoria.

5. Evaluación (Auditoría):

Etapa 1 Revisión Documental

- El Auditor realizará la Etapa 1 - Revisión de los documentos enviados previamente con la Solicitud.

Etapa 2 - Visita de Auditoría (In situ)

- El Auditor realizará una Reunión de Apertura, con el Cliente y Auditor de ACERT S.A.
- El Auditor Testificará la Prestación de un Servicio y para asegurarse de que todos los requisitos establecidos son adecuadamente cumplidos.
- El Auditor deberá llegar primero al lugar del establecimiento donde se verificarán algunos requisitos previamente determinados en el Plan de Evaluación incluyendo la Verificación de Equipos y su mantenimiento y después se dirigirán al lugar de la prestación del servicio para hacer una Testificación Real o Simulada de este.
- El Auditor de ACERT S.A. verificará el cumplimiento de los requisitos del servicio. Solicitando Evidencias Fotográficas, Evidencias Documentales, Videos y otras.
- Se realiza una Reunión de Cierre, con el Cliente y el Auditor de ACERT S.A., donde se presentan los resultados de la Evaluación.
- Si fueron encontrados hallazgos el Auditor deberá entregar el formato registro de Acciones correctivas **FTO-MSL-04-06** con los hallazgos al Cliente para que este diligencie la quinta columna "Acción propuesta, responsable y fecha de implementación" enviándolo al Auditor antes de los 90 días para ser aprobado. Después de ser aprobado por el Auditor el Cliente deberá adjuntar en 90 días las evidencias de la implementación.
- Cuando el Auditor obtenga el formato y las evidencias específicas procederá a presentar el formato totalmente diligenciado a la Dirección Técnica con sus observaciones.
- Cuando se vence el término de 90 días sin que se haya enviado el formato de acciones correctivas con sus evidencias se suspenderá la certificación si es un seguimiento.
El Cliente de ACERT (Proveedor del Servicio de Turismo Aventura) podrá solicitar mediante un comunicado un plazo de 90 días más para enviar las acciones correctivas y sus evidencias, con una razón que lo justifique. Si después de 90 días no se cierran el comité tomará la decisión sobre la suspensión o cancelación de la certificación.

- Si es un otorgamiento el Proveedor del Servicio (Prestadores de Servicios de Turismo Aventura) no envió de la información solicitada en el término establecido, se dará por Suspendido el proceso.

Sin embargo el Proveedor podrá solicitar antes del vencimiento a la Dirección Técnica un plazo de 90 días más para enviar sus cierres con razones que los justifiquen. Si no los envía, el comité decidirá.

Si el establecimiento solicita posteriormente el Servicio se realizará de nuevo una Auditoría para evidenciar el cumplimiento de los requisitos.

6. Evaluación Complementaria

Si se detectan hallazgos no conformes que requieran la visita del Auditor en los requisitos del Sistema de Gestión de la calidad y en los requisitos del documento normativo se realiza una evaluación complementaria, la cual tiene un costo adicional.

Si el Cliente requiere este tipo de Evaluación Complementaria realiza la solicitud por escrito a ACERT S.A., acuerda con el Auditor de ACERT S.A. el tiempo que requiere para implementar las acciones correctivas.

El Cliente deberá ponerse en contacto con la Dirección Técnica cuando realicen las modificaciones y adecuaciones necesarias, con el objeto de cerrar las no conformidades, en un tiempo máximo de 90 días.

Se realiza la segunda visita de Auditoria con el mismo método de la primera y si el servicio y el Sistema de calidad y el servicio han resultado aceptables, el Cliente recibirá un escrito confirmando que el Servicio ha sido aceptado y que se le enviará la documentación correspondiente, incluyendo un Informe Final.

Si en la Evaluación Complementaria se volvieron a encontrar hallazgos no conformes en el proceso de certificación de servicios se reportarán al Comité de Certificación, quien tomará la decisión de otorgar o no la certificación y se enviará un informe con los resultados al Cliente.

8. Revisión y Decisión sobre la Certificación

El Comité de Certificación se encarga Revisar y de tomar la Decisión de otorgar o no la Certificación del Servicio, con base en el informe entregado por el Auditor.

- Comité de Certificación: **MSL-06**

8.1 No otorgamiento de la Certificación

El Comité de Certificación no otorgará la Certificación cuando se presenten las siguientes anomalías:

- Cuando el Servicio no cumpla los requisitos establecidos en los documentos normativos bajo los cuales se realiza la Certificación.
- Cuando el Cliente informe o publique antes de la Decisión Certificación que los Servicios ya están certificados o haga uso tendencioso, malicioso o acomodado de la documentación del proceso.
- En el caso de que no se otorgue el Certificado de Conformidad se entregará una carta de resultados del servicio al Cliente

8.2 Certificado de Conformidad

ACERT S.A. emite este certificado cuando el servicio evaluado cumpla con los requisitos establecidos en el documento normativo que el Cliente requirió para la Prestación del Servicio.

Este Certificado contiene la siguiente información:

- El nombre y la dirección de ACERT
- El nombre y dirección de la organización cuyos servicios están sujetos a la certificación.
- El alcance de la Certificación otorgada, incluyendo: los Esquemas certificados, que pueden ser identificados por tipo o ámbito de servicio las normas del servicio u otro documento normativo según el cual se ha certificado cada servicio.
- El Esquema de Certificación aplicable
- La fecha efectiva de la certificación y el período durante el cual es vigente dicha certificación, si fuera aplicable.
- Cualquier otra información requerida por el esquema.

8.3 Vigencia

Cuando la Certificación de los Servicios se otorga para Servicios tendrá vigencia de tres (3) años. La Certificación estará condicionada a los resultados de la Auditoría de Seguimiento, las cuales se hacen mínimo una (1) vez al año.

8.4 Uso de sello de Conformidad ACERT S.A.

Cuando el Servicio es Certificado por ACERT S.A., el Cliente (Prestador de Servicios de Turismo Aventura / Proveedor del Servicio Certificado de Aventura Turismo) tiene derecho a usar el sello ACERT S.A. bajo las condiciones establecidas en el reglamento para el Uso del Sello ACERT S.A. **MSL-07**.

ACERT S.A. hará entrega del documento **MSL-07** cuando su Servicio sea certificado o el Cliente (Proveedor Servicio Certificado) podrá tener acceso a este en www.acertsa.com

Está totalmente prohibido hacer uso del sello ACERT S.A. por parte del Cliente (Proveedor del Servicio de Aventura Turismo) hasta tanto la Certificación se haya otorgado.

8.5 Uso indebido, Suspensión del Certificado de Conformidad

8.5.1 Uso Indebido

El uso indebido del Certificado se puede presentar en:

- En los Servicios, en los cuales los anuncios, catálogos, impresos, etc., utilizados en negociaciones expresen información más allá de lo autorizado y no tienen la suficiente claridad para evitar las posibles confusiones en el usuarios.
- Uso indebido por parte de terceros.
- Utilizar el documento en actividades diferentes para el cual se otorgó.
- Alteración o modificación al documento.

ACERT S.A., hará conocer, que detectó un mal uso del Certificado al Cliente (Proveedor del Servicio Certificado de Aventura Turismo - Prestador de Servicios de Turismo Aventura) y emprenderá las acciones correspondientes y debe suspender la autorización del Certificado de Conformidad otorgado al Servicio involucrado.

8.5.2 Suspensión y Retiro del Certificado de Conformidad

ACERT S.A. como Organismo Certificación procederá a retirar y cancelar el Certificado Cuando:

- No se haya cancelado la totalidad del servicio prestado de CERTIFICACIÓN de Servicios
- Se haya hecho uso indebido del Certificado (Ver 8.5.1)
- Ver numeral 8 del acuerdo de uso de Marca de Calidad Turística **FTO-MSL-07-1**

ACERT S.A. informará al Cliente (Proveedor del Servicio Certificado) por medio de una Carta la cual podrá ser enviada vía E-mail, dando a conocer las razones que originaron la acción.

La cancelación del Certificado se dará por aceptada si después de (10) días del envío de la notificación escrito, Si el Cliente no presenta reclamación ante ACERT S.A., con los descargos que considere del caso.

El Titular del Certificado, no podrá hacer uso de él, aun cuando interponga la reclamación respectiva ante el Gerente de ACERT S.A. por no estar de acuerdo con la Decisión.

El Cliente (Titular del Certificado) deberá suspender toda publicidad, propaganda que haga alusión hasta no tener una decisión final por parte del Organismo de Certificación.

Si existen desacuerdos sobre el retiro y cancelación del Certificado, el Titular deberá notificar al Gerente de ACERT S.A, el cual estudiará nuevamente el caso junto con el Comité de Certificación y emitirán su Decisión. Si el Cliente no está de acuerdo con la decisión, presentará una Apelación como se describe en el Procedimiento para **Apelaciones SGC-07**.

Si se ratifica la Decisión del retiro y cancelación del certificado, ACERT S.A podrá hacer pública la Decisión.

Si se ratifica la Decisión del retiro y cancelación del Certificado, el Gerente General de ACERT S.A podrá hacer pública la decisión, en la página web www.acertsa.com estará a disposición de quien lo solicite.

8.5.3 Uso de sello de Conformidad ACERT S.A.

Cuando el Servicio es Certificado por ACERT S.A., el Cliente (Titular del Certificado) tiene Derecho a usar el sello ACERT S.A. bajo las condiciones establecidas en el reglamento para el Uso del Sello ACERT S.A. **MSL-07**.

Está totalmente prohibido hacer uso del sello ACERT S.A. por parte del Cliente hasta tanto la certificación se haya otorgado.

Si es otorgada la certificación el Cliente (Proveedor del Servicio Certificado) solo deben hacer uso de la marca sobre material de papelería (cartas, facturas, ofertas, etc.) o publicitario relativos al servicio certificado y en ningún caso se utiliza sobre productos.

8.6. Renovación de la certificación

Para realizar la renovación se hace el proceso como se describe en el numeral 3 al 6 de este documento.

Si el Certificado se vence durante el proceso de renovación, el Servicio quedará sin Certificación hasta que se otorgue la Certificación misma.

8.7. Enmiendas del Alcance

Cuando el Cliente (Proveedor del Servicio Certificado de Aventura Turismo) desee modificar el Alcance de la CERTIFICACIÓN otorgada debe solicitarlo por escrito en el formato para Solicitud de Ampliación o Reducción **FTO-MSL-03-10** dirigida a la Dirección Técnica para la modificación de la Certificación.

Se evaluará la posibilidad de reducir o extender el Alcance, y finalmente el Comité de Certificación es quien finalmente tomará la Decisión.

La Decisión se le comunicará al Cliente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la Decisión del Comité.

8.7.1 Ampliación De La Certificación

El Cliente puede ampliar el alcance para el cual fue otorgada la Certificación, cuando quiera cubrir requisitos adicionales que no se encuentren cubiertos en el documento normativo.

La solicitud de Ampliación se analizará igual que una solicitud nueva (Ver numeral 3) y surtirá el mismo proceso.

8.7.2 Reducción De La Certificación

La Reducción de un alcance de certificación otorgado se da cuando se le retira la certificación a uno o más requisitos. La reducción del alcance deja de establecer la conformidad con algunos requisitos.

El Comité decidirá conveniencia de reducir el alcance de la Certificación.

La Reducción en el alcance de la certificación deberá publicarse en la página web durante un año y la información debe estar disponible al público que lo solicite hasta dos años después del vencimiento de la vigencia del certificado.

9. Notificación De Cambios

El Cliente debe informar a ACERT S.A. sobre cualquier cambio fundamental que se diera en las condiciones iniciales con las cuales se otorgó la certificación del servicio . Esto implica la responsabilidad del Cliente de:

- Cambios en el personal a cargo del Sistema de Gestión de Calidad.
- Cambios en el documento normativo con el cual se certificó el Servicio.

Según las condiciones generales el Cliente debe enviar a ACERT S.A. la documentación que indique las disposiciones adoptadas

No está permitido al Cliente poner en Servicio Certificados o aquellos que resulten posteriores a estos cambios, hasta que ACERT S.A. no realice una Evaluación Complementaria para su verificación en las Visitas de Seguimiento.

10. Seguimiento

Durante la vigencia del Certificado de Conformidad, ACERT S.A realiza Vigilancia mediante la Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de verificar que las características técnicas y el diseño de los Servicios se han conservado de acuerdo con los requisitos establecidos en los documentos normativos bajo las cuales se otorgó la Certificación.

ACERT S.A realizará Seguidimientos Anuales, las cuales tendrán un costo y duración que será confirmado al momento de programar la visita teniendo como en cuenta las tarifas y tiempos cotizados para la Auditoria de certificación presentada en la propuesta de servicios inicial.

Las Evaluaciones Programadas a las empresas que posee Certificado de Conformidad ACERT S.A deberán ser informadas con previo aviso mediante un escrito enviado por ACERT S.A al Representante Responsable de la Calidad de la empresa.

Si en la Evaluación de Seguimiento son encontrados hallazgos no-conformes en el Sistema de Gestión de la calidad y en los requisitos del servicio el Cliente debe enviar un Plan de Trabajo para implementar Acciones Correctivas que permitan cerrar los hallazgos no conformes encontrados.

La información será evaluada por ACERT S.A y se determinará la necesidad o no, de realizar una Auditoría complementaria. En caso de requerirse dicha Auditoría, está debe realizarse en un plazo máximo de 90 días a partir de la fecha del Reporte de la No Conformidad.

11. Responsabilidades y Derechos

11.1 Derechos del Cliente

- Hacer constar su certificación con el uso del certificado de conformidad otorgado para el servicio certificado.
- Conocer los informes de las evaluaciones que se le realicen.
- Apelar justificadamente las decisiones adoptadas por ACERT S.A., según lo establecido en este procedimiento.

11.2 Responsabilidades del Cliente / Solicitante (Proveedor del Servicio de Turismo Aventura)

- El Cliente debe cancelar los costos correspondientes a las evaluaciones de los servicios.
- El Cliente deberá proporcionar todas las facilidades, de documentos, personal y registros necesarios para cumplir con el proceso de certificación.
- El Cliente debe permitir el acceso a sus instalaciones al Equipo Evaluador de ONAC (Organismo Nacional de Acreditación) u otra persona de ACERT diferente al Auditor asignado para la Evaluación, con el fin de que efectúen las Testificaciones en Evaluaciones de Vigilancia o Renovación a ACERT S.A. en los procesos de Certificación.
- El Cliente debe poner a disposición de ACERT S.A. cuando sea requerido, los registros de las quejas y reclamos relacionados con el servicio certificado y los registros de las acciones correctivas tomadas.
- El Cliente debe dar buen uso al certificado evitando que se deteriore, o que sea utilizado en forma fraudulenta o con fines diferentes a los que se otorgó la certificación.
- El Cliente debe cumplir con los requisitos de confidencialidad y demás obligaciones estipuladas en este documento

9.2 Responsabilidades de ACERT

- ACERT S.A. cumple con los requisitos de certificación estipulados en este documento.
- ACERT S.A. notificará debidamente los cambios que haga en los requisitos de certificación a los Clientes

12. Quejas y Apelaciones

El Cliente podrá presentar sus Quejas por escrito y con sus debidas sustentaciones por insatisfacción relacionada con el Servicio de Certificación con sello de producto prestado por ACERT S.A. - (Procedimiento **SGC 05**) -

El Cliente podrá Apelar las decisiones tomadas por el Director técnico. - (Procedimiento **SGC 07**) -

Deberán interponer por escrito la Apelación ante el Gerente, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, desde la notificación de la decisión que se apele. Si transcurridos los

diez (10) hábiles a la notificación de la Decisión, no se presenta Apelación, se entiende que la acepta sin lugar a posteriores reclamaciones.

13. Confidencialidad

ACERT S.A se compromete a tratar la Información y los documentos obtenidos en las actividades desarrolladas para la Certificación de Servicios de manera estrictamente confidencial y de la misma manera solo la utilizarán con fines relacionados con esta Gestión y se compromete a guardar en secreto profesional las razones por las cuales no se emitió el Certificado.

Solo tendrá acceso a la información de los certificados emitidos o el informe de hallazgos del servicio, la dirección técnica o el Cliente si requiere consultar la información, los miembros del Comité de Certificación que tomaron la Decisión, y las autoridades Gubernamentales y judiciales cuando estás en derecho así lo exijan.

14. Quejas a los Clientes Certificados por ACERT (Prestador de Servicios de Turismo Aventura)

Los Clientes de Servicio Certificados vigentes deben llevar un registro de todas las Quejas que se le han hecho conocer al Cliente, en relación con la conformidad del servicio.

ACERT S.A. podrá pedir los registros de estas Quejas y deberá emprender acciones apropiadas para cualquier deficiencia que se encuentre en los Servicios que afecten el cumplimiento de los requisitos bajo los cuales fue Certificado.

Para emprender las acciones correspondientes de la Quejas a los Clientes Certificados por ACERT (Prestadores de Servicios de Turismo Aventura) deberán ser puestas durante los tres (3) meses siguientes al otorgamiento de la Certificación

15. Notificación de cambios de ACERT S.A a los Clientes del Servicio de Certificación (Prestadores de Servicios de Turismo Aventura)

En caso de que ACERT S.A decida hacer cambios en los requisitos de Certificación se les consultará a los Clientes que tienen vigentes certificaciones con el fin de tener en cuenta sus opiniones.

Cuando existan cambios en los documentos normativos, ACERT SA notificará al Cliente certificado o en evaluación de dichos cambios y este deberá implementar las adecuaciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos de acuerdo al periodo de transición que se establezca en el nuevo documento. Si la norma u otra regulación no lo establecen, Acert lo determinará teniendo en cuenta criterios razonables e informará al Cliente.

16. Cambios por nuevas actualizaciones de las versiones de la norma

El tiempo para la implementación de la normas con versiones nuevas se hará de acuerdo a la misma norma o al regulador si lo establece.

Si no lo establecen, ACERT realizará la verificación de la nueva versión de la norma cuando el Cliente certificado cumpla su periodo de 3 años es decir cuando realice el proceso para recertificación.

El Cliente Certificado podrá solicitar Auditoría extraordinaria para la verificación de los requisitos con la nueva versión y solicitar el cambio de certificado.

ACERT podrá considerar las equivalencias entre las dos versiones y determinar si para la actualización de la versión basta con una verificación documental o, si por el contrario, requiere además evaluación in situ y se lo comunicará al Cliente (Prestador de Servicios de Turismo Aventura).

ACERT deberá informar a todos los Clientes certificados sobre el cambio de la norma y los tiempos para la nueva implementación de la nueva versión mediante E-mail.

Nota. Únicamente ACERT S.A OCPR evaluará y certificará bajo el Alcance de su Acreditación Vigente. Para los casos de actualizaciones en el referente Normativo (Reglamentario); debe seguir las Reglas de Acreditación ONAC (R-AC-01), para la validación de Alcances, según corresponda;

Ver:

-Reglas ONAC R-AC-01_{v7} (Numeral 8.2 - 9)

-El Subsistema Nacional de Calidad SICAL y el Ente regulador (Ministerio CIT), según aplique.

17. Publicación de los Certificados

ACERT S.A mantendrá un control de los Certificados que emite de Certificación servicios de Turismo Aventura y el listado de Servicios Certificados; el cual estará a disposición de quien lo solicite.

NOTA: EL CLIENTE (TITULAR DEL CERTIFICADO) SERÁ EL RESPONSABLE DE QUE SU SERVICIO SIEMPRE CUMPLA CON LOS REQUISITOS BAJO LOS CUALES SE CERTIFICÓ.

FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE EVALUACION DE LA CONFORMIDAD* DENTRO DE LOS ESQUEMAS DE CERTIFICACION	Tipo de Esquema Certificación de Servicio
En el Alcance de Acreditación de Acert S.A **	Tipo 6
I. Selección: La Selección involucra todas las actividades de Planificación y preparación, especificación de requisitos. Por ejemplo documentos normativos, y Toma de Muestras, según sea aplicable	X
II. Determinación de Características: según se aplique mediante: a) Ensayo b) Inspección c) Valoración el Diseño d) Evaluación de Servicios o Procesos e) Otras Actividades de Determinación (Pej. Verificación)	X
III. Revisión: Examen de la Evidencia de la Conformidad obtenida durante la etapa de Determinación para establecer si se han cumplido los requisitos especificados	X
IV. Decisión sobre la Certificación: Otorgamiento, Mantenimiento, ampliación, reducción, suspensión, retiro de la Certificación	X
V. Atestación, Licencia: corresponde a:	
a) Emisión de un Certificado de Conformidad u Otra Declaración de Conformidad (Atestación)	X
b) Otorgamiento del Derecho a Usar los Certificados u Otras Declaraciones de conformidad	X
c) Emisión del Certificado de Conformidad para un Lote de Productos	
d) Otorgamiento del Derecho a Usar las Marcas de Conformidad (Licencia) con base en la Vigilancia o la Certificación de un Lote	X
VI. Vigilancia – Seguimiento, Según sea aplicable (ver numerales 5.3.4 Al 5.3.8 de la NTC ISO IEC 17067):	
a) Ensayo o Inspección de Muestras provenientes del Mercado Abierto	
b) Ensayo o Inspección de muestras provenientes de una Fabrica	
c) Evaluación de la producción, la Prestación del Servicio o la operación del Proceso	X
d) Auditorias del SG del Sistema de Gestión combinada con Ensayos o Inspecciones Aleatorios.	X
*Cuando sea aplicable, las actividades se pueden acoplar con la Auditoria Inicial y la Auditoria de Vigilancia del SG del Solicitante (en la GTC-ISO/IEC 53 se da un ejemplo) o una Evaluación Inicial del Proceso de Producción. El Orden en el cual se ejecutan las Evaluaciones puede variar y estará definido dentro del Esquema.	
** En la GTC-ISO/IECE 28 se describe un Modelo usado con frecuencia y que ha sido probado para un esquema de Certificación de Producto; este es un esquema de certificación de Producto que corresponde al Esquema Tipo 5.	
Un Esquema de Certificación de Producto incluye por lo menos las actividades I, II, III, IV y V a)	
Nota 1: Los requisitos en cada uno de los Procesos de Selección, Determinación, Revisión y Decisión, están enmarcados en las normas ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17067, Procedimientos de Evaluación y en los Criterios específicos de las normas y legislación aplicable según el Alcance de la Certificación solicitada.	
Nota 2: Determinación. Muestreo - Ensayo - Inspección - Auditoría, - Evaluación entre pares. → Salida de la Determinación = Información sobre el cumplimiento de los requisitos. «Informe de Evaluación»	
Revisión. Verificación de la aptitud, adecuación y eficacia de las actividades de selección y determinación.	
Atestación. Declaración basada en una Decisión tomada después de la revisión. Cumplimiento demostrado de los requisitos especificados. →Salida de la Atestación: Cumplimiento demostrado de los requisitos especificados. «Certificado de Conformidad» o (Informe de No Conformidad, según corresponda)	

Fte.: NTC-ISO/IEC 17067 Tabla Construcción de un Esquema de Certificación de Producto

DOCUMENTO	VERSIÓN	CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	APROBADO POR:
MSL-13	2	Se incluyó en el numeral 5 Etapa 1 Revisión documental y Etapa 2 Visita de Auditoría.	15/03/2017	Diego Barrios
MSL-13	3	Se adiciono en Cotización: Se discrimina los costos asociados al Servicio de Evaluación; subcontratación (según corresponda) y Certificación. Se realizaron cambios generales conforme a los PCAC Planes de Acción derivados de la Evaluación de Vigilancia realizada por ONAC	21/04/2017	Diego Barrios