

1. OBJETIVO

Describir el proceso de ACERT S.A. para la Prestación del Servicio por la Plataforma de Certificación Virtual en Normas Técnicas Sectoriales (NTS) teniendo en cuenta la Circular N°002-2017 Esquema de certificación virtual de calidad turística del Ministerio de comercio, Industria y Turismo (MINCIT).

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 Esquema de calidad del proveedor, Según lo establecido en la Guía 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 Documento normativo: Normas técnicas, reglamentos técnicos o especificaciones contractuales.

ELABORADO POR: Dirección técnica	REVISADO POR: Dirección SGC	APROBADO POR: Gerencia
Fecha: Diciembre 2019	Fecha: Diciembre 2019	Fecha: Diciembre 2019

2.7 Dirección técnica: Coordinar y controlar la ejecución de las actividades relacionadas con la certificación.

2.8 No conformidad: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría, que no cumplen con algún requisito.

2.9 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.

2.10 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

2.11 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.

2.12 Observador: un observador puede ser una persona que acompaña al equipo evaluador, pero que no evalúa al cliente.

2.13 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.

2.14 Requisitos: (ISO 9000) 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.

2.15 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.

2.16 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).

3. PASOS PARA INGRESO A LA PLATAFORMA

El Cliente deberá ingresar a la plataforma virtual www.certificacioncalidadturistica.com.

1. Debe realizar la **Autoevaluación**
2. El Cliente (Prestador de Servicio Turístico) podrá solicitar la Certificación
3. El Cliente deberá elegir una Certificadora (Organismo de Certificación de Producto / Servicios / Procesos - OCPR) con alcance de Acreditación de NTS

El usuario debe seleccionar una empresa certificadora, una vez seleccionada se listan las normas técnicas sectoriales y las categorías las cuales la empresa certifica. El usuario debe seleccionar a que categoría inscribirse.

Una vez inscrito a una categoría, la solicitud pasará a “inscrito” y se enviará un correo a la empresa certificadora notificándole que se ha solicitado una inscripción por parte de una empresa prestadora de servicio.

ESTADO DE CERTIFICACIÓN

Una vez activada la solicitud se procederá a contactar a la empresa para corroborar si esta se encuentra interesada en realizar un proceso de certificación, con la confirmación, se hará envío de una cotización por la plataforma y se cambiará el estado a “contrato enviado”, en caso de no estar interesada e hará el cambio a “cancelación”. El estado de todas las certificaciones se puede consultar en la pestaña de “Estado de Certificación”

4. SOLICITUD DE LA CERTIFICACIÓN VIRTUAL

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.

- Llegará por correo electrónico al administrador de la plataforma (ACERT) un registro de inscripción el cual será tomado como la Solicitud del Servicio con la información del Cliente:

- ✓ Los Servicios a certificar
- ✓ La norma sectorial para la cual el Cliente solicita la certificación
- ✓ Datos generales del Cliente: nombre, dirección, teléfono entre otros.
- ✓ Al Cliente se le solicitará vía E-mail:
- ✓ Certificado de existencia y Representación legal
- ✓ Registro Nacional de Turismo (RNT)
- ✓ Rut
- ✓ Si es HOTEL : Número de Habitaciones
- ✓ Si es Transporte: Número de buses

El Cliente debe tener conocimiento de los siguientes documentos:

- Condiciones Generales del Servicio de Certificación Plataforma Virtual **MSL-11**

- El Cliente debe declarar tener conocimiento de las condiciones generales del servicio de certificación por la plataforma, de los derechos y deberes del Cliente descritos en este documento, con la firma de la cotización (Contrato Recibido) por parte de ACERT S.A. que se enviará por medio de la plataforma y/o correo electrónico.
- 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 de la Certificación cumple con todos los requisitos legales aplicables a su organización.
- Se revisará que la documentación de la solicitud esté completa y sea la adecuada para el **Servicio de Certificación con la Plataforma Virtual** 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.

Si durante 30 días Calendario o posteriores al requerimiento de la información adicional, no se recibe respuesta por parte del Cliente a estos requerimientos ACERT S.A archivará la Solicitud.

5. COTIZACIÓN

Se enviará un contrato con la cotización por la plataforma certificacioncalidadturistica.com del servicio formato **FTO-MSL-10-3** en un tiempo estimado de cinco (5) días calendario.

Costos de Evaluación (Determinación y Selección) y Certificación:

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

También se le darán a conocer las Condiciones Generales del Servicio de Certificación por la Plataforma Virtual En Normas Técnicas Sectoriales (NTS) en **MSL-11**, a través de la página web www.acertsa.com o enviando la información directamente, donde se establecen las Condiciones del acuerdo de Certificación el cual se acepta con la firma de la Cotización.

Esta Cotización (Contrato) será aceptada por ACERT S.A a través de la plataforma certificacioncalidadturistica.com.

Se enviará por correo electrónico la factura de cobro del servicio para la realización del pago, el soporte del pago se deberá enviar a asistentedegerencia@acertsa.com y/o administrativa1@acertsa.com.

6. DESIGNACIÓN DEL AUDITOR E INSPECTOR

ACERT S.A. designará el Auditor y el Inspector competente para realizar la Evaluación del Servicio y se lo informará con anticipación al Cliente en el Plan de Evaluación

El Cliente podrá pedir cambio de Auditor o Inspector 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 Auditores e Inspectores que participan en la Evaluación.

7. EVALUACIÓN

- ✓ Se contactará al cliente para acordar la fecha de inspección y así enviar el plan de evaluación.
- ✓ El administrador enviará a través de la plataforma certificacioncalidadturistica.com un plan de evaluación al cliente FTO-MLS-04-5 donde se incluye: la fecha que se iniciará la prestación del servicio la fecha de inspección y los días asignados a esta actividad, al igual que el nombre del Auditor que efectuará la tarea y el Inspector que visitará el establecimiento, si es un otorgamiento.
- ✓ Se ingresará a la plataforma se elegirá la opción “Activar”, para que el cliente pueda subir evidencias, quedará en estado en “curso” el proceso.
- ✓ El Cliente deberá adjuntar los documentos requeridos por la plataforma como evidencia del cumplimiento de los requisitos de las normas.
- ✓ Si el cliente no sube evidencias, el servicio se cancelará y deberá iniciar de nuevo, cuando es un otorgamiento. Si es un seguimiento el servicio será cancelado y se notificará al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- ✓ Cuando el Cliente haya diligenciado los requisitos y sus adjuntos llegará un correo al Administrador de la Plataforma y al Auditor informándole “Requisitos enviados a Validación”.
- ✓ El auditor de ACERT revisará los documentos adjuntos, el informe de inspección del Inspector (Si es otorgamiento) y en caso de no haber evidencia, no verse claramente los documentos o no cumplir con el requisito será clasificado como una no conformidad y se marcará con una equis (x) No cumple a las no conformidades (NC).
- ✓ Si no se presentan no conformidades el auditor debe señalar Cumple y realizar una descripción de la o las evidencias con las cuales se establece la conformidad.
- ✓ El auditor también podrá realizar preguntas u observaciones al cliente en el espacio “Chat auditor y revisor” las cuales no quedarán en el informe final.
- ✓ Al terminar la Revisión de todos los requisitos, incluyendo la visita del Inspector (Si es otorgamiento o recertificación) si hay no conformidades, el auditor en la plataforma deberá “Generar informe de no conformidades”, saldrá un archivo en Excel que deberá ser enviado al cliente por la plataforma, adicionándole en la columna G del Plan de Acción: Plan de acción, fecha de implementación y responsable.

FECHA DE IMPLEMENTACION RESPONSABLE

- ✓ Después el auditor debe “Solicitar plan de acción” por la plataforma al cliente. Debe adjuntar el informe de no conformidades anteriormente generado. El cliente tendrá hasta 30 días calendario para diligenciar y enviar el plan de acción para aprobación del auditor, si lo envió después el tiempo de envío de evidencias se reduce.
- ✓ El cliente deberá ingresar al correo electrónico con el cual se inscribió en la plataforma descargar el archivo de Excel y diligenciar la columna G Plan de acción, adjuntarlo por la plataforma para cada requisito no conforme.
- ✓ El auditor deberá ingresar a “plan de acción recibido” descargarlo, revisarlo y señalar aprobado o no aprobado en la plataforma según sea el caso y escribir siempre en el espacio “Comentario de auditor” su apreciación, para cada requisito no conforme
- ✓ Si el plan de acción no es aprobado el auditor generará el informe de no conformidades nuevamente y solicitará al cliente “Solicitar plan de acción” y adjuntar este informe por la plataforma.
- ✓ El cliente deberá descargar nuevamente el plan de acción por correo electrónico diligenciarlo y volver a enviarlo por la plataforma para que sea aprobado por el auditor, las veces que sea necesario hasta que sea totalmente aprobado teniendo en cuenta el tiempo previamente establecido.
- ✓ Después de aprobado el Plan el Cliente tendrá el tiempo restante 60 días calendario para volver a subir las evidencias si fue aprobado el plan de acción al día 30, pero si la aprobación fue después el tiempo se disminuirá según cada caso.
- ✓ Luego de la aprobación del plan de acción en la plataforma virtual el estado del servicio cambiará a “en curso” nuevamente para adjuntar evidencias.
- ✓ Los 90 días calendarios se cuentan a partir de la solicitud del plan de acción por parte del auditor al prestador.
- ✓ Si el Cliente no diligencia el plan de acción o este no es aprobado no podrá subir las evidencias a la plataforma.

- ✓ El Cliente deberá enviar al Auditor todas las evidencias de las no conformidades encontradas por medio de la Plataforma Virtual para que sean revisadas en un plazo máximo de 90 días calendario. No podrá enviar evidencias parcialmente.
- ✓ Si el cliente decide subir evidencias a la plataforma antes de los 90 días calendario, renunciará al tiempo que le queda.
- ✓ El cliente tendrá tres oportunidades de revisión por parte del auditor, de las evidencias de implementación, para el cierre de las no conformidades después de la aprobación del plan de acción, dentro de los 90 días calendarios previamente notificados por el auditor, de la siguiente manera:
 1. La primera oportunidad el auditor revisa las evidencias por la plataforma y si considera que sigue incumpliendo se lo devuelve al cliente, le notifica por correo electrónico y el cliente tendrá 2 días calendarios de plazo para volver a subir evidencias.
 2. La segunda oportunidad el auditor vuelve a revisar la documentación por la plataforma si encuentra nuevamente que las evidencias no cumplen le notifica por correo electrónico y el cliente tendrá 1 día calendario de plazo para volver a subir evidencias.
 3. La tercera oportunidad el auditor vuelve a revisar la documentación por la plataforma realiza sus comentarios y pasa el informe al revisor haya o no incumplimientos.

Para tener las tres oportunidades debe subir evidencias y enviarlas a la certificadora a más tardar el día 86. Si el cliente sube evidencias el día 90 y siguen evidenciándose incumplimientos, el auditor y el revisor no podrán darle más oportunidades.

Si el auditor considera que el cliente en la primera revisión de la evidencias cumple, el informe será enviado al revisor.

- ✓ El Revisor podrá solicitar más información al cliente o encontrar que la información en la plataforma no es suficiente para cerrar las no conformidades encontradas por el auditor, por lo que podrá devolver al auditor para que este se la solicite al cliente, el cual tendrá 1 día calendario de plazo para volver a subir evidencias.
- ✓ El Revisor verificará el cumplimiento de todos los requisitos y enviará para aprobación o para cancelación--- el cual llegará al administrador y en conjunto con la directora técnica tomará la decisión de certificar o no.
- ✓ El Revisor deberá generar el informe de Auditoría y enviar por E-mail a ACERT

- ✓ Si las evidencias no son suficientes para el cumplimiento de los requisitos y/o el tiempo establecido (90 días calendario) para el envío de evidencias se vence, o el cliente no sube evidencias a la plataforma o no envía el plan de acción o el Cliente vuelve a tener no conformidades, el Auditor enviará al Revisor y el Revisor enviará el informe a la Dirección Técnica para que esta se encargue de hacerle la carta de resultados FTO-MSL-10-9 al Cliente donde se justifique las razones por la cuales no se certifica, si es un proceso de otorgamiento.
- ✓ La Dirección Técnica le enviará al Cliente que cumple con todos los requisitos el Acuerdo de Uso de la Marca **MSL-07-1A** si es un otorgamiento, se especifican las condiciones para el mantenimiento de la certificación por los tres años. Este documento deberá ser firmado por el Cliente para la emisión del certificado.
- ✓ Si todos los requisitos cumplen, ACERT realizará la emisión del certificado por la plataforma virtual y automáticamente le llegará al Cliente.
- ✓ Si hay requisitos con incumplimientos se ingresara a la plataforma se cancelará el servicio y al Cliente se le hará llegar vía E-mail la carta de resultados.
- ✓ Cuando se vence el término de 90 días calendarios sin que se haya enviado el plan de acción y/o sus evidencias se cancelará la certificación de forma directa si es un seguimiento.
- ✓ El Cliente podrá solicitar mediante un comunicado un plazo de 30 días calendario más para enviar las correcciones y acciones correctivas y sus evidencias, con una razón que lo justifique 15 días calendario antes de su vencimiento. Si después de 30 días calendario no se cierran la Dirección Técnica tomará la decisión sobre la suspensión o cancelación de la certificación.
- ✓ Si es un otorgamiento el no envío de la información solicitada en el término establecido, se dará por cancelado el proceso. Sin embargo el Cliente podrá solicitar 15 días calendario antes del vencimiento a la Dirección Técnica un plazo de 30 días calendario más para enviar sus cierres con razones que los justifiquen. Si no los envía, la dirección técnica decidirá.
- ✓ Si se otorgaron plazos adicionales a los primeros 90 días en el otorgamiento, no incidirá en los tiempos establecidos para los seguimientos.
- ✓ Los servicios tanto en servicios de otorgamiento como en seguimiento se manejan con días calendario.

8. VISITA DE INSPECCIÓN

ACERT realizará al menos (1) una visita de inspección al establecimiento durante los tres años de vigencia de la certificación. Esta visita se realizará para el otorgamiento y Recertificación.

El plazo máximo para la Programación de la Auditoria será de 5 días después de la Revisión Virtual, se enviará un plan de Evaluación al Cliente.

Un Inspector calificado verificará algunos requisitos de la norma como complemento de la Revisión virtual en el sitio del establecimiento.

ACERT si lo considera necesario podrá realizar más de una visita al establecimiento y deberá notificárselo al Cliente con mínimo 10 días de anticipación.

9. REVISIÓN Y DECISIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN

La Revisión se realizará por un Auditor (Imparcial) diferente al que realizó la Evaluación / Auditoria en la Plataforma y la Decisión de otorgar o no la Certificación del Servicio será realizada por el revisor y el Director técnico con base en el Informe entregado por el Auditor.

9.1 No otorgamiento de la Certificación

La Dirección Técnica 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 auditoría
- Cuando el Cliente o 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.
- Cuando a pesar de que el informe de evaluación realizado por el Auditor recomiende la certificación, se evidencien riesgos del incumplimiento a juicio razonable de la Dirección Técnica.
- Cuando el cliente no envíe el plan de acción
- Cuando el cliente no suba evidencias a la plataforma
- Cuando el establecimiento no cumpla con los tiempos establecidos por ACERT

En el caso de que no se otorgue el Certificado de conformidad se entregará una carta de resultados del servicio al Cliente vía E mail.

9.2 Certificado de Conformidad

ACERT S.A. emite este Certificado cuando el Servicio evaluado cumpla con los requisitos establecidos en la norma técnica que el Cliente requirió para la prestación del Servicio.

Este Certificado contiene la siguiente Información:

- N° de certificado
- El nombre y la dirección de ACERT
- El nombre y dirección de la organización cuyos Servicios están sujetos a la certificación.
- RNT
- La fecha efectiva de la Certificación y el período durante el cual es Vigente dicha Certificación.
- Fecha de auditoría de Seguimiento
- Fecha de Modificación
- Anexo 1. Alcance (Esquema, servicio, documento normativo)

9.3 Vigencia

Cuando la Certificación de los Servicios se otorga bajo el modelo Certificación de Servicios Virtual tendrá vigencia de tres (3) años.

La Certificación estará condicionada a los resultados de la Auditoría de Seguimiento, la cual se realizará al segundo año de la certificación.

9.4 Uso de Sello de Conformidad ACERT S.A.

Cuando el producto es certificado por ACERT S.A., el Cliente 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 producto sea certificado o el Cliente podrá tener acceso a este en www.acertsa.com

Está totalmente prohibido hacer uso del sello ACERT S.A. por parte de los Clientes (Prestador de Servicio Turístico) hasta tanto la Certificación se haya otorgado.

Tampoco pueden hacer uso del Símbolo de Acreditación de ONAC y/o Referencia a la Condición de Acreditado en sus publicaciones, publicidad documentos de tipo comercial o transaccional.

Si es otorgada la certificación el Cliente solo debe 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.

Si el Cliente suministra copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad o según lo especifique el esquema de Certificación

9.5 Uso indebido, Suspensión del Certificado de Conformidad

9.5.1 Uso Indebido

El uso indebido del Certificado y Sello ACERT S.A. se pueden 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 usuario.
- Uso indebido por parte de terceros.
- Utilizar el documento en actividades diferentes para el cual se otorgó.
- Alteración o modificación al documento.
 - Realizar alguna declaración relacionada con su certificación de producto que pueda considerarse engañosa o no autorizada por ACERT S.A.
 - Utilizar la certificación de sus productos de manera que ocasione mala reputación a ACERT S.A.

ACERT S.A., hará conocer, que detectó un mal uso del certificado al Cliente y emprenderá las acciones correspondientes y debe suspender la autorización del certificado de conformidad otorgado al servicio involucrado.

9.5.2 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 9.5.1)
- Ver numeral 8 del acuerdo de Uso de Marca de Calidad Turística **FTO-MSL-07-1A**

ACERT S.A informará al proveedor 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 (5) días calendario del envío de la notificación escrito y/o vía correo electrónico, 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 Apelación respectiva ante el Gerente de ACERT S.A. por no estar de acuerdo con la Decisión. El Cliente 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 / Dir. Técnico 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-05**.

Si se ratifica la Decisión del Retiro y Cancelación del Certificado, ACERT S.A podrá hacer pública la decisión y se notificará al Ministerio y estará a disposición de quien lo solicite.

9.6. 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.

9.7. Enmiendas del Alcance

Cuando el Cliente (Prestador de Servicio Turístico) desee modificar el alcance de la certificación otorgada debe solicitarlo por escrito vía E-mail dirigido 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.

9.7.1 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.

10. 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.

Los ejemplos de cambios pueden incluir:

- estatus legal, comercial, organizacional o de propiedad,
- organización y gestión (por ejemplo, gerencia, toma de decisiones o personal técnico clave),
- modificaciones en el producto o en el método de producción,
- direcciones de contacto y sitios de producción,
- cambios importantes en el sistema de gestión de la calidad.

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 Extraordinaria / complementaria para su verificación en las Visitas de Seguimiento.

11. SEGUIMIENTO

Durante la vigencia del Certificado de Conformidad, ACERT S.A realiza vigilancia mediante la auditoría del esquema 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 un Seguimiento, el cuál tendrá un costo y duración que será confirmado al momento de programar la auditoria teniendo como en cuenta las tarifas y tiempos cotizados para la Auditoria de Certificación presentada en la propuesta de servicios inicial.

Al cliente se le solicitará por un correo electrónico que envíe el registro de quejas de su empresa, las acciones tomadas y las evidencias implementadas para solucionarlas, además también deberá enviar fotos de la papelería, página web y/o medios publicitarios donde haga el uso del sello de ACERT y de MINCIT.

El auditor revisará estas evidencias y determinará el cumplimiento de los requisitos establecidos en este documentos para el tema de quejas a los clientes y uso del sello.

Si en la evaluación de seguimiento son encontrados no conformidades se debe enviar un plan de acción para implementar acciones correctivas que permitan cerrar las no conformidades (NC) encontradas, de la misma manera que se realizó el otorgamiento. 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 calendario a partir de la fecha del reporte de la no Conformidad (NC).

El Auditor solicitará el **uso del logo** de ACERT y del ministerio al Cliente vía E-mail.

Se debe realizar un seguimiento, durante los tres (3) años y tienen un costo, no incluido en el Otorgamiento.

El seguimiento se realizará en el transcurso del segundo año de certificación.

12. RESPONSABILIDADES Y DERECHOS

12.1 Derechos del Cliente (Prestador del Servicio de Turismo)

- 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.

12.2 Responsabilidades del Cliente (Prestador del Servicio de Turismo)

- 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 del 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 Testificaciones en Evaluaciones de Otorgamiento / Vigilancia / Renovación a ACERT S.A. en los procesos de Certificación y se hagan evaluaciones internas a nuestros Auditores.

- El cliente debe permitir la participación de observadores, si es aplicable.
- 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 (AC) 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

12.3 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

13. QUEJAS Y APELACIONES

El Proveedor o el Cliente podrán presentar sus Quejas y apelaciones por escrito en el formato FTO-SGC-05-1 Formulación para quejas ya apelaciones de acuerdo al procedimiento SGC 05 o por www.acertsa.com con sus debidas sustentaciones por insatisfacción relacionada con el Servicio de Certificación con sello de servicios prestado por ACERT S.A.

El Cliente de Acert podrá Apelar las Decisiones tomadas por el Director Técnico.

Deberán interponer por escrito la Apelación, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes, desde la notificación de la Decisión que se apele.

Si transcurridos los cinco (5) calendario a la notificación de la Decisión, no se presenta Apelación, se entiende que la acepta sin lugar a posteriores reclamaciones.

14. 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.

Adicionalmente, se dará tratamiento confidencial a la información obtenida en fuentes diferentes del cliente (por ejemplo, de un reclamante, reguladores u organismos de vigilancia).

Solo tendrá acceso a la información de los Certificados emitidos o el Informe de no conformidades del Servicio, la Dirección Técnica o el Cliente si requiere consultar la información, y las autoridades Gubernamentales y judiciales cuando estás en derecho así lo exijan.

15. TERMINACIÓN, REDUCCIÓN, SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Cuando una no conformidad con los requisitos de la certificación es confirmada, bien sea como resultado del seguimiento o de otro modo, ACERT S.A., puede considerar y decidir sobre la acción adecuada la cual puede incluir alguna de las siguientes actividades:

- a) continuación de la certificación bajo condiciones especificadas por el organismo de certificación (por ejemplo, incrementar el seguimiento);

El comité de certificación tomará la decisión de realizar seguimientos extraordinarios basado en el informe de auditoria anterior. Al cliente se le informará con 30 días de anticipación, la nueva programación de la auditoría de seguimientos de acuerdo a los incumplimientos encontrados.

El cliente debe asumir el costo de la auditoria y los viáticos del auditor encargado de realizar el seguimiento

Suspensión de la certificación por un periodo máximo de 90 días calendario.

- b) La reducción es la cancelación de parte del alcance certificado.
 - 1. Le reducción del alcance se da por cualquiera de las siguientes condiciones:
 - 2. Como decisión del comité de certificación después de una suspensión cautelar, de acuerdo con lo establecido en el literal C del numeral 13 de este documento.
 - 3. Actuación que ponga en riesgo la credibilidad o el prestigio de ACERT para el alcance certificado.
 - 4. Los cambios de propietario o de los lugares establecidos en el alcance certificado sin que se medie notificación previa a ACERT para que se desplieguen las acciones que estime necesarias para proteger el uso de la condición de certificado.

Si el prestador del servicio certificado presenta alguna de las situaciones mencionadas anteriormente. El comité de certificación podrá realizar la reducción del alcance de la certificación cómo, por ejemplo: guías, pilotos, equipos que el auditor pudo encontrar con incumplimientos. En este sentido el cliente debe informar sobre el nuevo alcance de certificación a los usuarios del servicio, sin generar perjuicios a la imagen de ACERT como organismo de certificación.

Por lo tanto, el cliente debe hacer devolución del certificado y ACERT generara un nuevo certificado con el alcance actualizado, de acuerdo a los establecido por el comité de certificación.

- c) Decisión voluntaria para reducir el alcance, suspender o retirar totalmente la certificación por parte del prestador de servicio, la cual se debe hacer por correo electrónico a la dirección técnica de ACERT.

La dirección técnica revisara y analizara la solicitud, para posteriormente una vez se cuente con la aceptación de la solicitud, ACERT comunicara por medio de la pagina Web el estado de la suspensión voluntaria y notifica al MINCIT, retiro o reducción del certificado.

No se acepta solicitud de suspensión, retiro o reducción voluntaria cuando ya se haya iniciado un proceso de auditoria por parte ACERT.

Si la certificación se termina por solicitud del cliente, se suspende o se cancela, ACERT S.A. tomará las acciones especificadas por el esquema de certificación y debe hacer todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de las marcas, etc. con el fin de garantizar que estos no suministran indicación alguna de que el servicio sigue estando certificado

- d) suspensión de la certificación pendiente de una acción remedial por parte del cliente se podrá dar de dos maneras:

Suspensión administrativa:

1. No pago de los gastos de auditoria del proceso en distintas fases
2. La agresión o insultos a funcionarios de ACERT
3. La interrupción injustificada de un proceso de auditoria
4. La no entrega de documentación para la realización de las evaluaciones
5. Si el cliente no pago los costos del servicio
6. Si el cliente solicita una fecha de reprogramación de la auditoria de seguimiento que sobrepasa lo establecido en el numeral 11 del presente documento.

La dirección técnica establece algunas de las situaciones antes mencionadas, ACERT debe informar por correo electrónico sobre la suspensión, con las causas de porque se realiza dicho procedimiento. En este sentido. El cliente debe abstenerse de utilizar de inmediato en su publicidad la certificación de ACERT y tendrá 90 días para solucionar las razones del incumplimiento de certificación.

Suspensión cautelar:

1. Cuando existan pruebas de comportamiento fraudulento que involucre la certificación
2. Que prestador de servicio proporciona de manera intencional información falsa
3. Que oculta información (daño de equipos, retiro del personal, cambio e incremento de sedes de operación no incluidos en el alcance.)
4. Incumplimiento a obligaciones como certificado.
5. No permitir la realización de las auditorias de seguimiento ordinarias o extraordinarias
6. Renuencia a entregar un requerimiento de información dentro del plazo fijado para ese efecto.
7. Cuando se cuente con indicios de un comportamiento fraudulento o de suministro intencional de información falsa o violación deliberada de las condiciones generales del servicio de certificación.
8. Imposibilidad de cumplir con los requisitos de certificación (no contar con los equipos, personal competente, entre otros)
9. Mal uso del logo de ACERT
10. El uso irregular para actividades no cubiertas en el alcance de la certificación.
11. Información sobre investigaciones por autoridades que tengan relación directa con la prestación del servicio y afecte el cumplimiento de los requisitos de certificación.
12. Uso de la certificación de manera que afecte la reputación de ACERT
13. Circunstancias o conductas del cliente certificado que pueda afectar de manera directa y grave la confianza en la certificación a los consumidores o a los usuarios del servicio certificado.

Una vez el comité de certificación toma la decisión de suspender la certificación, ACERT debe informar por correo electrónico la suspensión, con las causas de porque se realiza dicho procedimiento. En este sentido. El cliente debe abstenerse de utilizar de inmediato en su publicidad la certificación de ACERT y tendrá 90 días para solucionar las razones del incumplimiento de los requisitos de certificación.

Cuando la acción adecuada incluye evaluación, revisión o decisión sobre la certificación, se debe iniciar el proceso y el cliente asume el costo de la auditoria.

e) Cancelación de la certificación.

El retiro de la certificación se considera como la anulación de la certificación para el alcance certificado, decisión que se toma en el comité de certificación, por alguna de las siguientes causas:

1. Incumplimiento a los requisitos o de las condiciones generales del servicio como certificado, que allí afectado la confianza en la certificación.
2. Como decisión del comité de certificación después de una suspensión cautelar.
3. No subsanar en término de las causas que motivaron una suspensión.
4. Manipulación en los registros que sirven como base para demostrar el cumplimiento de los requisitos en el desarrollo de la actividad certificada.
5. Actuación del cliente certificado que ponga en riesgo la credibilidad o prestigio de ACERT o de la certificación.
6. Cuando se demuestre un comportamiento fraudulento o de suministro intencional, información falsa o violación deliberada de las condiciones generales de servicio de certificación por parte del cliente.
7. Cuando el cliente hace uso de la condición de certificado en el total de su alcance o parte de este pese a existir sobre la certificación una medida de suspensión.

ACERT informara a las autoridades competentes sobre la decisión tomada. Así mismo, el retiro de la certificación implica que el cliente debe devolver los documentos de la certificación y será retirado del listado de certificados por parte de ACERT en la pagina Web.

16. QUEJAS A LOS CLIENTES CERTIFICADOS (Prestadores de Servicio Turístico)

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 documentadas apropiadas para cualquier deficiencia que se encuentre en los servicios que afecten el cumplimiento de los requisitos bajo los cuales fue Certificado.

NOTA: Si un cliente o persona externa de nuestro cliente se queja directamente a ACERT, la queja será trasladada a nuestro cliente el cuál deberá informar sobre le tratamiento y la acciones emprendidas y evidencia de estas.

17. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS de ACERT S.A a los Clientes (Prestador de Servicio Turístico Certificado)

En caso de que ACERT S.A decida hacer cambios o se hagan cambios a nivel gubernamental o de una autoridad competente ACERT debe notificar debidamente los cambios que haga en los requisitos de certificación a los Clientes.

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.

18. CAMBIOS POR NUEVAS ACTUALIZACIONES DE LAS VERSIONES DE LAS 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.

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: ACERT solo podrá evaluar de acuerdo al alcance de acreditación Vigente y validado por ONAC; cualquier cambio de Versión o requisitos del referente normativo de la acreditación del OCPR ACERT, debe aplicar las Reglas de R-AC-01 para las actualizaciones y consultas al Ente regulador (Para los alcances Reglamentarios)

19. PUBLICACIÓN DE LOS CERTIFICADOS

La Dirección Técnica mantendrá la información de los servicios certificados a través de la plataforma virtual certificacióncalidadturistica.com y estará a disposición del público que lo solicite.

El Cuál tendrá los siguientes datos:

- N° de Certificado
- Nombre del Cliente
- Alcance

- RNT
- La fecha efectiva de la Certificación
- Vigencia
- Ciudad

20. PASO DE CERTIFICACIÓN PRESENCIAL A SEGUIMIENTOS VIRTUALES

Los Clientes que ya se encuentren **Certificados** con Acert de manera **Presencial** podrán solicitar que las próximas **Auditorías de Seguimiento** se realicen utilizando la Plataforma Virtual (**FONTUR**) del Ministerio de Comercio Industria y Turismo Deberán hacer la Solicitud a Acert y una vez acordado, deberán ingresar a la plataforma: <http://certificacioncalidadturistica.co> y aplicar lo dispuesto en este procedimiento **MSL-11**. . La vigencia del certificado será la del emitido en la auditoría de otorgamiento presencial

NOTA: EL CLIENTE (PRESTADOR DEL SERVICIO 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
<p>*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.</p> <p>** 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.</p> <p>Un Esquema de Certificación de Producto incluye por lo menos las actividades I, II, III, IV y V a)</p> <p>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.</p> <p>Nota 2: Determinación. Muestreo - Ensayo - Inspección - Auditoría, - Evaluación entre pares. → Salida de la Determinación = Información sobre el cumplimiento de los requisitos. «Informe de Evaluación»</p> <p>Revisión. Verificación de la aptitud, adecuación y eficacia de las actividades de selección y determinación.</p> <p>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)</p>	

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

DOCUMENTO	VERSION	CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	APROBADO POR
MSL-11	2	Se cambió el formato de Acciones Correctivas	08/11/2016	DIEGO BARRIOS
MSL-11	3	Se modificaron los tiempos en los que el prestador de servicio adjunta los requisitos, el Tiempo de Auditoria, Inspección y revisión y decisión por la Dirección Técnica.	13/01/2017	ANGELA CUJAVANTE
MSL-11	4	Se adiciono en Cotización: Se discrimina los costos asociados al Servicio de Evaluación; subcontratación (según corresponda) y Certificación.	21/04/2017	DIEGO BARRIOS

		Se realizaron cambios generales conforme a los PCAC Planes de Acción derivados de la Evaluación de Vigilancia realizada por ONAC		
MSL-11	5	Se cambio el numeral 13. Incluyéndose el formato para formulación para queja y apelaciones.	02/10/2017	Diego Barrios
MSL-11	6	Se realizó un ajuste al procedimiento de acuerdo a la circular 002 de 2017 del MINCIT	02/01/2018	Diego Barrios
MSL-11	7	Se adicionó en el numeral 14. el párrafo sobre el tratamiento confidencial de la información obtenida de fuentes distintas al cliente.	02/04/2018	Diego Barrios
MLS-11	8	Se agrego a las definiciones el termino de Observador numeral 12.2 y Ajuste del numeral 7.4.1 Se agrego un numeral que hace referencia a la Terminación, reducción, suspensión o cancelación de la certificación y las acciones que tomara ACERT	2708/2018	Diego Barrios
MSL-11	9	Se estableció que le cliente tiene 10 días calendario para subir evidencias	14/09/2018	Diego Barrios
MSL-11	10	Se ajustó el numeral 7 incluyendo toda la información necesaria para la emisión del certificado de conformidad de acuerdo a lo exigido por NTC/ ISO/IEC 17065:2013 y la Superintendencia de Industria y Comercio. Se incluyó el numeral 15. Los datos que deben llevar el listado de certificados. Se añadió la prohibición del logo de ONAC por parte de los clientes	27/11/2018	Diego Barrios
MSL-11	11	Se ajustó el numeral 7. Incluyendo cambios en el plan de acción y días calendario. Se ajustó numeral 9.5.2. Incluyendo cambios de notificación al realizarse una cancelación. Se ajustó el numeral 10. Incluyendo lo ejemplos de los cambio a notificar por parte del clientes. Se ajustó numeral 11. en el se establece la revisión de quejas y uso del sello por parte del auditor para los seguimientos. Se ajustó numeral 15. Incluyendo cancelación luego de suspensión de 90 días. Se ajusto el numeral 16. Incluyendo la quejas de un cliente de nuestros clientes.	09/12/2019	Diego Barrios