

1. OBJETIVO

Describir el proceso de ACERT S.A para la prestación del servicio por la plataforma de certificación virtual en normas técnicas sectoriales con del Ministerio de comercio, industria y Turismo.

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: Dir Técnica
Fecha: Abril/2017	Fecha: Abril/2017	Fecha: Abril/2017

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 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.

2.13 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.

2.14 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.

2.15 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 registrarse de acuerdo al Manual del Usuario FONTUR:

1.

FONTUR Proyecto Normas Técnicas Sectoriales **11**
Manual de Administración

2.4. Módulo Certificate

En este módulo, las empresas prestadoras de servicio se podrán registrar y solicitar certificaciones en diferentes normas técnicas sectoriales. Inicialmente, la empresa prestadora de servicio se deberá registrar con su nombre, correo y contraseña.

Registro de Usuarios

Para poder iniciar el proceso de envío de información para la certificación debes crear un usuario con el cual podrás acceder al sistema de información

Nombre completo*

Email*

Contraseña*

Estoy de acuerdo con los [Términos del servicio](#) y [Política de privacidad](#)

Registrar

[¿Ya tiene una cuenta con nosotros? Ingresar ahora](#)

2. Debe realizar la **Autoevaluación**

2.4.1. Autoevaluación

Este es el módulo de autoevaluación sobre las Normas Técnicas Sectoriales de sostenibilidad, usted podrá generar de una manera práctica y fácil la declaración de primera parte.

En la parte inferior encontrara el listado de las autoevaluaciones que ha realizado, con los estados (aprobado/rechazado/en curso).



Debe seleccionar la norma técnica sectorial de sostenibilidad sobre la cual desea realizar el proceso de autoevaluación y seleccionar la categoría. Por ultimo hacer clic en el botón **"Autoevaluación"**.

3. Si desea puede realizar una **Simulación del Proceso de Certificación**

FONTUR

Proyecto Normas Técnicas Sectoriales **20**
Manual de Administración

Para registrar una evidencia debe accionar el botón:



Al pulsar sobre el botón con el icono observara una ventana emergente en la cual le preguntara si **"CUMPLE"**, **"NO CUMPLE"** o **"NO APLICA"** el requisito seleccionado. Habrá un campo de observaciones obligatorio solo si marca la opción **"CUMPLE"** o **"NO APLICA"**.

ADJUNTE REQUISITOS

REQUISITO: 6.1 REQUISITOS DE PLANTA
REQUISITO GENERAL: 6.1.1 Planta del establecimiento
REQUISITO ESPECIFICO: 6.1.1.1 Edificación

Explicación

- Si cumple con las evidencias del requisito
- No cumple con las evidencias del requisito
- El requisito no Aplica y debe Sustentar el Por qué?

ITEM
a) Iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación. Adjuntar: evidencias fotográficas.

Observaciones*

* Campo Obligatorio Cuando Cumple o No Aplica el Requisito

Cerrar

Al pulsar una de las opciones el icono del requisito cambiará con respecto a la opción que usted escogió.

Requisito	Requisito General	Requisito Especifico	Item y evidencia a adjuntar	Estado de Evidencia
6.1 REQUISITOS DE PLANTA	6.1.1. Planta del establecimiento	6.1.1.1 Edificación	a) Iluminación de emergencia en todas las áreas públicas y/o de circulación. Adjuntar: evidencias fotográficas.	✔
6.1 REQUISITOS DE PLANTA	6.1.1. Planta del establecimiento	6.1.1.1 Edificación	b) Señalización arquitectónica. Adjuntar: evidencias fotográficas.	✔
6.1 REQUISITOS DE PLANTA	6.1.1. Planta del establecimiento	6.1.1.1 Edificación	c) Señalización de seguridad (preventiva, informativa y de emergencia) conforme con el plan de emergencia. Adjuntar: evidencias fotográficas.	✘

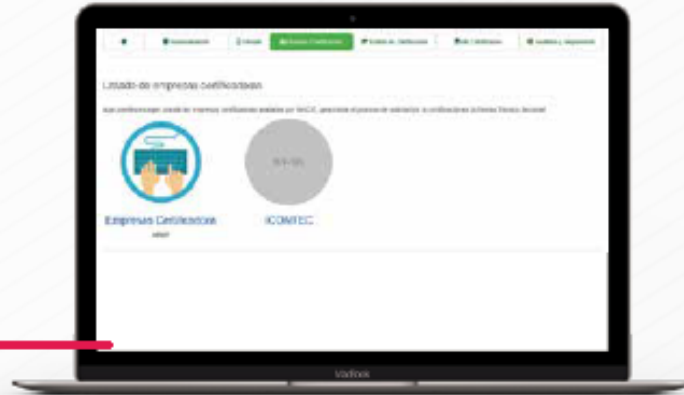
Generar Resultados

Al final de tabla encontrará un botón para generar el resultado de la simulación.

4. El Cliente (Prestador de Servicio Turístico) podrá solicitar la Certificación

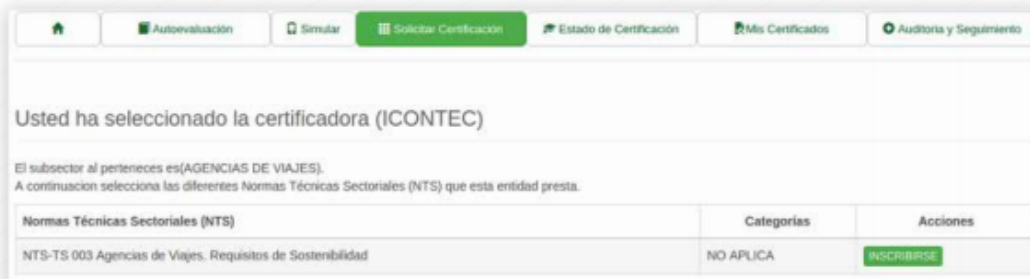
2.4.3. Solicitar Certificación

Una vez completadas la autoevaluación o la simulación del establecimiento, el usuario podrá solicitar certificación del norma técnica que escogió en estos dos procesos.



5. El Cliente deberá elegir una Certificadora (Organismo de Certificación de Producto / Servicios / Procesos - OCPR) con alcance de Acreditación de NTS

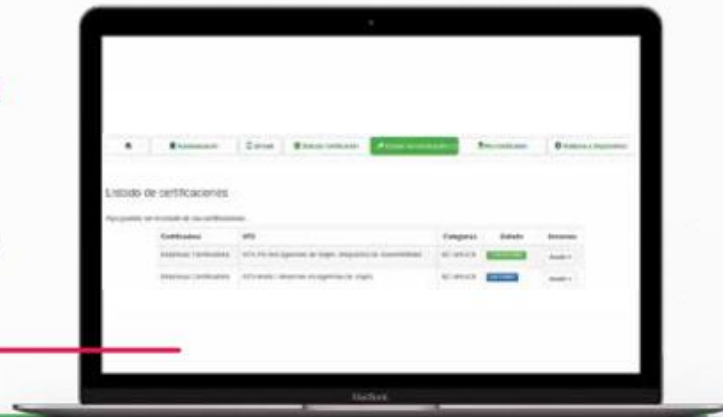
El usuario debe seleccionar una empresa certificadora, una vez seleccionada se listan las normas técnicas sectoriales y las categorías las cuales la empresa certifica. El usuario debe seleccionar a qué categoría inscribirse.



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

2.4.4. Estado de Certificación

Una vez activada la solicitud, ésta pasará a **"En curso"**. 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 un registro de inscripción al administrador de ACERT con la información del Cliente al correo, la cual será tomado como la solicitud del servicio :
 - ✓ Los Servicios a certificar
 - ✓ La norma sectorial para la cual el Cliente solicita la certificación
 - ✓ Aspectos 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 Agencia de viajes: Número de Proveedores
 - ✓ 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 declara 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.
- 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.
- 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 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.

5. COTIZACIÓN

Se enviará por escrito (correo electrónico) la cotización del servicio formato **FTO-MSL-10-3** en un tiempo estimado de cinco (5) días hábiles.

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 será aceptada por ACERT S.A cuando se reciba por escrito vía e-mail por parte del Cliente (Prestador de Servicios Turísticos) su aprobación dentro de los siguientes 30 días calendario para la iniciación de la programación de la Evaluación.

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

- ✓ El Cliente deberá adjuntar los documentos requeridos por la plataforma como evidencia del cumplimiento de los requisitos de las normas y tendrá como plazo máximo 5 días después de aprobada la Cotización.
- ✓ Para iniciar la Revisión deberá estar cancelada la factura de cobro del servicio enviada previamente vía E-mail
- ✓ Al Cliente se le enviará un plan de evaluación que incluya la fecha que se iniciará la prestación, 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.
- ✓ 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)
- ✓ Al terminar la Revisión de todos los requisitos, incluyendo la visita del Inspector (Si es otorgamiento) el auditor en la plataforma deberá "Generar informe de no conformidades", saldrá un archivo en Excel que deberá ser enviado al Cliente vía E-mail, adicionándole una columna del plan de acción al lado derecho y cuadro de Revisión en la parte inferior si hay no conformidades en un plazo máximo de 2 días.

PLAN DE ACCION FECHA DE IMPLEMENTACION RESPONSABLE

(PARA DILIGENCIAR POR ACERT)				
APROBACIÓN DEL PLAN ACCION DEBE SER ENVIADAS DENTRO DE LOS 90 DÍAS QUE SE CONTARAN A PARTIR DE LA FECHA DE ENVIO DE ESTE DOCUMENTO				
N° DE REVISIÓN	FECHA	OBSERVACIONES	ACEPTA	
			SI	NO

- ✓ También el auditor enviará el mismo informe generado por la plataforma al Cliente, el cual será de notificación de las no conformidades no encontradas pero el Cliente deberá diligenciar el enviado por el auditor por correo electrónico en Excel para la aprobación del plan propuesto.
- ✓ A partir del envío del informe en Excel el Cliente tiene hasta 90 días para enviar el plan de acción y subir la plataforma las evidencias de las no conformidades sino fueron encontradas.
- ✓ El Cliente podrá enviar en los primeros 30 días su plan de acción al auditor para que sea aprobado, sino no está aprobado no podrá subir ninguna evidencia a la plataforma.
- ✓ Después de aprobado el plan el Cliente tendrá el plazo faltante para completar los 90 días estipulados.
- ✓ Si el Cliente no diligencia el plan de acción podrá subir las evidencias a la plataforma de manera inmediata, pero correrá el riesgo de volver a tener no conformidades y como consecuencia no ser certificado.
- ✓ 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. No podrá enviar evidencias parcialmente.
- ✓ En la segunda Revisión el auditor generará el informe final y deberá enviárselo al Revisor.
- ✓ El Revisor también podrá solicitar más información al Cliente, por medio del auditor para que este se la solicite por medio de la plataforma. Deberá regresar al auditor.
- ✓ Si el Auditor considera que el requerimiento del Revisor es una no conformidad genera informe de no conformidades y se lo enviará al Cliente por la plataforma. El Cliente deberá subir las evidencias en un plazo de 2 días.

- ✓ El Auditor deberá volver a revisar y enviar al Revisor.
- ✓ El Revisor verificará el cumplimiento de todos los requisitos y enviará el informe final en 2 días. La directora técnica tomará la decisión de certificar o no en un plazo máximo de 1 día, quedará un registro de Acta de decisión.
- ✓ El Revisor también podrá solicitar más información al Cliente, por medio del Auditor para que este se la solicite por medio de la plataforma.
- ✓ Si las evidencias no son suficientes para el cumplimiento de los requisitos y/o el tiempo establecido (90 días) para el envío de evidencias se vence, o el Cliente vuelve a tener no conformidades, el Auditor enviará al Revisor y el Revisor enviará el informe a ACERT para que esta se encargue de hacerle un carta de resultados al Cliente donde se justifique las razones por la cuales no se certifica.
- ✓ La Dirección Técnica le enviará al Cliente que cumple con todos los requisitos el Acuerdo de Uso de la Marca **MSL-07-1** si es un otorgamiento, se especifican las condiciones para el mantenimiento de la certificación por los tres años. Este documento deberá ser firmado por 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 un carta de resultados en 1 día.
- ✓ 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 podrá solicitar mediante un comunicado un plazo de 30 días más para enviar las correcciones y acciones correctivas y sus evidencias, con una razón que lo justifique. Si después de 30 días 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 suspendido el proceso. Sin embargo el Cliente podrá solicitar antes del vencimiento a la Dirección Técnica un plazo de 30 días 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

8. VISITA DE INSPECCIÓN

ACERT realizará al menos (1) una Visita de Inspección al establecimiento durante los tres años de vigencia de la certificación, se realizará después de la 1° Revisión de los requisitos en la Plataforma Virtual para el Otorgamiento.

El plazo máximo para la Programación de la Auditoria será de 3 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.

Si el Inspector encuentra no conformidades deberá enviar al Auditor para que este se lo notifique al Cliente por la plataforma, de la misma manera que lo realizó con la Revisión virtual.

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

9. REVISIÓN Y DECISIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN

La Revisión se realizará por un Auditor diferente al que realizó la Auditoria en la plataforma y la decisión de otorgar o no la certificación del servicio será realizada por el Director técnico con base en el informe entregado por el Revisor.

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.

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 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
- La fecha efectiva de la certificación y el período durante el cual es vigente dicha certificación, si fuera aplicable.

9.3 Vigencia

Cuando la **Certificación Virtual** se otorga para Servicios tendrá vigencia de tres (3) años. La Certificación estará condicionada a los resultados de las Auditorías de Seguimiento, las cuales se hacen mínimo una vez al año y tienen un costo adicional.

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.

9.5 Uso indebido, Suspensión del Certificado de Conformidad

9.5.1 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 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 8.5.1)
- Ver numeral 8 del acuerdo de Uso de Marca de Calidad Turística **FTO-MSL-07-1**

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 (10) días del envío de la notificación escrito, 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-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.

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 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.

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.

9.7.2 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.

La Dirección Técnica (o cuando aplique Comité de Certificación) 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 (2) años después del vencimiento de la vigencia del Certificado.

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. Esto implica la responsabilidad del Cliente de:

- Cambios en el personal a cargo del Sistema de Gestión.
- 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 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 Seguimientos 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 Auditoría de Certificación presentada en la propuesta de servicios inicial.

Las Evaluaciones Programadas a los Clientes 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 no conformidades se debe enviar un plan de trabajo para implementar acciones correctivas que permitan cerrar las no conformidades encontradas. 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, esta debe realizarse en un plazo máximo de 90 días 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.

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 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 Cliente podrá presentar sus Quejas por escrito o en www.acertsa.com con sus debidas sustentaciones por insatisfacción relacionada con el Servicio de Certificación por la **Plataforma Virtual** prestado por ACERT S.A.

El Cliente podrá Apelar las decisiones tomadas por el Director Técnico.

Deberán interponer por escrito la Apelación ante el Gerente o por www.acertsa.com , 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.

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.

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. 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 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 deberán ser puestas durante los tres (3) meses siguientes al otorgamiento de la Certificación

16. 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 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.

17. 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)

18. PUBLICACIÓN DE LOS CERTIFICADOS

ACERT S.A mantendrá un control de los Certificados que emite de Certificación Servicios con El Listado de Servicios Certificados y el cual estará a disposición de quien lo solicite.

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

19. 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**.

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>	

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. 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