

## 1. OBJETIVO

Describir las Condiciones y Reglas establecidas por ACERT S.A para llevar a cabo los servicios, según requisitos establecidos en las normas ISO/IEC 17065 e ISO/IEC 17067 de:

Servicios de certificación de turismo de aventura (Esquema 6)

Servicio de certificación de turismo (Esquema 6)

Servicio de certificación de Juguetes (Esquema 5 y 1b) Resolución 686:2018

Servicio de certificación de Vajillas (Esquema 1b) Resolución 1440:2021 modificado por la Resolución 734:2022.

Servicio de certificación de Ministerio de Defensa 1b)

Servicio de certificación procesos bioseguros (Esquema 6) Check in certificado Resolución 0576:2020 y Sello certificado empresa biosegura Colombia.

Resolución 1288:2020, Resolución 692:2022 Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para el desarrollo de las actividades económicas, sociales, culturales y del Estado

## 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 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.

**2.3 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.

**2.4 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.

APROBADO POR:

Dirección técnica

Fecha: octubre /2023

**2.5 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.

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

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

**2.8 Ensayo/prueba:** Determinación de una o más características de un objeto de Evaluación de la Conformidad, de acuerdo a un procedimiento

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

**2.10. Esquema de Lote (Esquema 1B):** En este tipo de esquema involucra la Certificación de todo un Lote de productos. La proporción a ensayar se basa en las tablas de muestreo definidas por ACERT SA, para lotes o familias homogéneas. Los certificados emitidos bajo este esquema tienen una vigencia únicamente válida por el lote evaluado

**2.11 Esquema con sello de conformidad (Esquema 5):** Muestras sometidas a evaluación y vigilancia del producto en fábrica, en el mercado, o ambos, además de la evaluación periódica del proceso de producción, la evaluación del sistema de gestión, o ambos : muestreo, ensayos o inspección, evaluación inicial del sistema de gestión, revisión de resultados, decisión, emisión de un certificado de conformidad, licencia, vigilancia del sistema de gestión, proceso de producción, o ambos, además de la vigilancia de productos en fábrica, en el mercado o en ambos. Los certificados emitidos bajo este esquema tienen una vigencia de 3 años de acuerdo con lo que se pacte en el contrato y como resultado del nivel de riesgo que presente el servicio

**2.12 Evaluación:** 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.

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

**2.14 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.

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

**2.16 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.

**2.17 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.

**2.18 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.

**2.19 Suspensión administrativa:** La dirección técnica decidirá suspender la certificación por causas atribuibles al incumplimiento de las obligaciones distintas a la verificación del cumplimiento de los requisitos de la norma auditada.

**2.20 Suspensión cautelar:** Suspensión de la certificación de carácter inmediato, preventivo, y temporal, para precaver un riesgo, daño, peligro o evitar afectación de la condición de certificado, en la cual el cliente debe abstenerse de utilizar de inmediato en su publicidad la certificación de ACERT S.A.

**2.21 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.

**2.22 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.

### 3. Solicitud de la Certificación

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 diligenciar directamente por el siguiente link <https://acertsa.com/index.php/solicitud-de-servicios/> el formato de **Solicitud del servicio**

Para los servicios del ministerio de defensa, el cliente podrán de manera verbal o escrita (email) solicitar ante la dirección técnica de ACERT S.A acompañamiento a reunión de coordinación (cuando ésta lo requiera) y su deseo de contratar los servicios para la certificación de lote o muestra. Después de la reunión se solicitará el servicio a través del link.

El cliente podrá elegir la modalidad que desee virtual o presencial , de acuerdo a lo establecido por ACERT solamente para las siguientes normas:

Servicios Sostenibilidad para Hoteles NTS TS 002:2014

Servicios Sostenibilidad para Establecimientos gastronómicos y bares NTS TS 004:2008

Servicios Sello Ambiental Colombiano NTC 5133:2006

Sostenibilidad para empresas de transporte NTS TS 005:2009

Sostenibilidad para Agencias de Viajes NTS TS 003:

Servicios Sistema De Gestión Para La Sostenibilidad Organizadores Profesionales De Congresos, Ferias Y Convenciones NTS TS 006-1:2012

Empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad.  
Requisitos de sostenibilidad

**Virtual:** Una evaluación que requiere el cargue de evidencias de cada requisito en el drive de ACERT por parte del cliente, para que sean revisadas por el auditor y una visita de inspección que se realiza una sola vez dentro de la vigencia del certificado

**Presencial:** Una evaluación de todos los requisitos de la norma en el sitio donde se encuentre el establecimiento.

El cliente tendrá la opción de elegir el proceso certificación de dos norma la NTS TS 002:2014 y la NTC 5133:2006 en un mismo servicio, teniendo en cuenta que las dos normas comparten varios requisitos. Se realizará una sola auditoria para las dos normas, y los requisitos que no se compartan se evaluarán individualmente. Se deberá realizar

una solicitud para cada servicio y si el establecimiento cumple con los requisitos de cada una se emitirán certificación por cada norma. Sin embargo podría presentarse el caso de que se cumpla con una norma y la otra, por lo que se emitiría el certificado que cumpla con el 100% de los requisitos.

Para el servicio procesos bioseguros (Check in/ sello empresa biosegura Colombia) la solicitud deberá realizarla por el siguiente link <https://form.jotform.com/211256654760658>

El Cliente debe adjuntar a certificación de primera parte sobre el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad y documentación que acredite el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad aplicables (Numeral 3 y 4 del artículo 14 de la Resolución 0576 de 2020(Check in) y Artículo 14 de la Resolución 1288:2020 (Certificado empresa biosegura Colombia)

ACERT revisará si la documentación está completa, si no está completa o adecuada, el coordinador, pedirá mediante una comunicación, al Cliente que la complete y no se procederá a otras etapas del proceso hasta tanto se complete la documentación o información requerida por ACERT S.A.

La solicitud se entenderá presentada y recibida en la fecha cuando la revisión de la solicitud sea satisfactoria.

Si durante el segundo 2 día 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.

Se enviará por escrito (correo electrónico) la Cotización del Servicio.

Esta cotización será enviada vía e-mail y se recibirá aprobada por parte del Cliente su para la iniciación de la programación de la evaluación junto con los documentos solicitados.

Aprobada la cotización del servicio por parte del Cliente, se envía a facturación.

NOTA: El cliente podrá solicitar reprogramación hasta una semana antes de haber sido programado el servicio. Si no lo hace en el tiempo establecido se generará un sobrecosto para la realización de una nueva programación. También cuando aplique, se realizará un ajuste al valor del servicio cuando se programe en el año siguiente a la generación de la cotización.

## 4. Otorgamiento

### 4.1 Para los servicios de certificación de normas técnicas sectoriales de turismo y procesos bioseguros

#### a. Evaluación documental remota

ACERT S.A. designará a la persona competente previamente calificada para realizar la evaluación del servicio y se lo informará con anticipación al Cliente.

El Cliente podrá pedir cambio 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 del personal que realiza las evaluaciones.

En los servicios de certificación de turismo de aventura, y procesos bioseguros se realizará una Etapa 1 de revisión documental remota antes de la visita.

Se revisarán los documentos solicitados por ACERT y enviados previamente, antes de ir a lugar del establecimiento, y se dejará registro de la evaluación en un informe

En los servicios de modalidad virtual, se deberán adjuntar todas las evidencias del cumplimiento en el link que será suministrado por el coordinador de ACERT

#### b. Evaluación In situ (Visita al lugar)

El Auditor/ Evaluador/Experto técnico/realizará una Reunión de Apertura, con el Cliente de ACERT S.A.

Para el servicio de sello ambiental Colombiano NTC 5133:2006, el cliente debe tener diligenciado el formato registro de operaciones **FTO-MSL-04-7**, el cuál será enviado por el auditor junto con el plan de evaluación

Verificarán el cumplimiento de los requisitos del servicio. Solicitando Evidencias Fotográficas, Evidencias Documentales o Videos y otras.

Se podrán testificar la Prestación de un servicio para asegurarse de que todos los requisitos establecidos son adecuadamente cumplidos.

Se realiza una Reunión de Cierre, con el Cliente y el evaluador de ACERT S.A., donde se presentan los resultados de la Evaluación.

El inspector de sostenibilidad recopilará registros de algunos requisitos específicos de la norma previamente establecidos por Acert S.A. en el informe de inspección y enviará el informe al auditor para que evalúe la información.

Para los demás servicios, si fueron encontradas no conformidades el evaluador deberá entregar el formato registro de Acciones Correctivas con los hallazgos al Cliente para que este diligencie la columna “Plan de Acción y fecha de implementación y responsable” con un Plan de actividades a realizar enviándolo al Auditor antes de los 90 días para ser aprobado para todos los servicios, Después de ser aprobado el establecimiento tiene los días restantes hasta completar 90 días para adjuntar las evidencias de la implementación. Los 90 días se cuenta a partir de la entrega de las no conformidades por parte de auditor al cliente.

Cuando el Auditor obtenga el formato y las evidencias específicas procederá a presentar el formato totalmente diligenciado a la Dirección Técnica con sus observaciones.

Si el cliente no se le aprueba el plan de acción durante los 90 días se pasará al comité de decisión y se le informará al cliente.

Cuando se vence el término de 90 días y sin que se haya enviado evidencias de cierre según el plan de acción aprobado se enviará a comité de decisión y se le comunicará al cliente la decisión.

El Cliente de ACERT podrá solicitar mediante un comunicado un plazo más para enviar las acciones correctivas y sus evidencias, con una razón que lo justifique, antes del vencimiento de los 90 días.

Si le concede el plazo el cliente no podrá exceder 30 días calendarios, para envío de evidencias.

Si el cliente no cumple el plazo concedido se pasará el proceso a comité de decisión y se le informará al cliente

En circunstancias excepcionales el comité de certificación podrá considerar que no se suspenda el certificado durante el plazo y dejará un registro con la justificación de porque no se suspende.

El proceso de certificación para procesos bioseguros sello “Check in Certificado” y “Sello certificado Empresa biosegura Colombia” al día siguiente de la visita el cliente deberá diligenciar y enviar al evaluador, la cuarta columna del formato “Plan de Acción y fecha de implementación, responsable” con un plan de actividades a realizar. El evaluador tendrá dos (2) días para revisarlo, solicitar ajustes y aprobarlo.

El cliente solamente podrá enviar dos veces al evaluador el plan de acción para ser aprobado, si no es aprobado pasará a revisión y decisión y se le informará al cliente.

El cliente tendrá los días restantes contados a partir del día del recibo de las no conformidades y después de la aprobación del plan de acción para enviar evidencias de implementación.

El Cierre de no conformidades por el cliente, no podrá superar un tiempo de quince (15) días calendario siguientes al recibo del informe de no conformidades. (Artículo 15 Numeral 4 Res. 0576:2020 y Artículo 15 Res. 1288:2020 ).

Cuando se vence el término de 15 días y sin que se haya enviado evidencias de cierre según el plan de acción aprobado se enviará a comité de decisión y se le comunicará al cliente la decisión.

El Cliente de ACERT podrá solicitar mediante un comunicado un plazo más para enviar las acciones correctivas y sus evidencias, con una razón que lo justifique y teniendo en cuenta los tiempos máximos establecidos en la Tabla Anexo 1. De este documento, antes del vencimiento de los 15 días.

Si el cliente no cumple el plazo concedido se pasará el proceso a comité de decisión y se le informará al cliente

La prestación de los servicios bioseguros no debe ser mayor a 45 días calendario.

Para los procesos de certificación de servicios los días son calendarios.

#### **4.2 Para los servicios de certificación de productos juguetes (Esquema 1b y 5) Resolución 686:2018 , vajillas (Esquema 1b) Resolución 1440:2021, ministerio de defensa (Esquema 1b)**

ACERT S.A. establecerá el Laboratorio apropiado para los ensayos/pruebas que se requieran realizar para la certificación del producto, y se le comunicará al Cliente.

Si el Cliente de productos a certificar posee laboratorios para los ensayos/prueba que se requieren, ACERT S.A. solamente realizará los ensayos/pruebas en estos, con atestiguamientos de un evaluador de ACERT S.A.

ACERT enviará un E-mail al cliente con anticipación informándole todos los datos de la evaluación.

##### **a. Evaluación del producto**

ACERT enviará un E-mail con el plan de evaluación al cliente, indicándole las muestras necesarias para realizar los ensayos.

El Inspector o Evaluador tomarán muestras para realizar los ensayos correspondientes en los laboratorios establecidos por ACERT S.A para determinación de cumplimiento. (Si aplica)

Las muestras serán llevadas a los Laboratorios para los ensayos correspondientes para determinación de cumplimiento. (Si aplica)

Para la certificación de las normas de ministerio de defensa siempre el inspector o el evaluador debe tomar una muestra testigo. Los demás productos se tomará una muestra testigo si está disponible

También le solicitará al cliente que el fabricante de los juguetes certifique que las referencias entregadas fueron fabricadas durante la vigencia del certificado del sistema de gestión de la calidad y que todas las referencias a certificar fueron hechas por él.

Las muestras identificadas serán enviadas al Laboratorio

ACERT realizará la toma de muestra en el país de origen donde se encuentre la mercancía.

**NOTA:** Los juguetes, textiles, zapatos, materia prima enviados a laboratorio, podrán sufrir daños al realizar los ensayos que pueden afectar las condiciones iniciales.

El evaluador del producto, verificará el cumplimiento de todos los requisitos del documento normativo.

#### **b. Evaluación del proceso de producción para juguetes (Esquema 5) Resolución 686:2018**

Se designará al evaluador competente para realizar la evaluación del proceso de producción del producto a certificar y evaluación de los productos cuando el fabricante se encuentre en Colombia.

ACERT podrá subcontratar un organismo de evaluación del proceso de producción en el país de origen del fabricante.

Si el fabricante tiene no conformidades en el proceso de producción tendrá 90 días para solucionarlos y será necesario realizar una segunda visita que tendrá un costo adicional en el que debe incurrir nuestro cliente en Colombia, el cual no está incluido en la cotización inicial.

Si en los 90 días el fabricante no soluciona las no conformidades el proceso se cancelará.

En Colombia, si se encuentran hallazgos no conformes el Evaluador deberá entregar el Registro de Acciones correctivas con los hallazgos al Cliente para que este diligencie la quinta columna "Plan de acción y fecha de implementación, responsable" con un Plan de actividades a realizar enviándolo al Evaluador antes de los 90 días para ser aprobado.

Después de ser aprobado por el Evaluador, el Cliente deberá adjuntar en 90 días las evidencias de la implementación. Los 90 días se cuenta a partir de la entrega de las no conformidades por parte de evaluador al cliente.

Cuando se vence el término de 90 días sin que se haya enviado el Registro de Acciones Correctivas (AC) con sus evidencias se suspenderá la Certificación si es un Seguimiento.

El Cliente 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 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 antes del vencimiento a la Dirección Técnica un plazo de 30 días más para enviar sus cierres (las razones y debidamente Justificada). Si no los envía, la dirección técnica decidirá.

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

En los casos en los que el fabricante tiene vigente un certificado de ISO 9001 o ISO TS 16969, que haya sido emitido por un organismo acreditado ante un acreditador firmante de acuerdo multilateral (IAF/ILAAC por ej.), y cuyo alcance cubra las actividades de fabricación de juguetes, se aceptará la copia del certificado - siempre que cumpla con las condiciones establecidas por ACERT- como demostración de conformidad con requisitos de gestión de la calidad, y se tomará junto con los ensayos como demostración de conformidad.

**c. Aceptación de los resultados de la Evaluación de la Conformidad de otro país para juguetes:**

Se aceptarán resultados de la evaluación de la conformidad de otro país de máximo dos años de antigüedad para certificación en esquema 5 los resultados deberán haberse realizado dentro la certificación del proceso de producción si aplica.

Si el documento presentado fuera de tres años de antigüedad se podría aceptar si el cliente presenta una carta vigente del fabricante de los juguetes indicando que los procesos de producción continúan siendo los mismos para las referencias objeto de la certificación.

Si dentro del documento presentado no hay algún ensayo que exija la resolución, ACERT podrá solicitar muestra para realizar el ensayo faltante en los laboratorios previamente aprobados.

El Cliente envía los resultados emitidos en otro país y la Dirección Técnica revisa si Organismo de Certificación que emitió los resultados de la Evaluación de la conformidad está Acreditado y Reconocido por ILAC.

El evaluador verificará que los productos declarados por el cliente y observados en la evaluación son los mismos en la referencia y la descripción y/o foto, y/o fabricante del producto y podrá buscar más información disponible.

La Dirección Técnica comprobará la legitimidad del documento realizando una consulta vía E-mail al Ente Certificador / Laboratorio y/o acreditador (según corresponda), si existe alguna duda sobre la legitimidad

La Dirección Técnica verificará que los requisitos del documento normativo utilizado para emitir la Evaluación de la Conformidad son equivalentes a los requisitos de la Resolución 0686:2018 (y los referentes vigentes del RT).

Como soporte de esta verificación se debe dejar diligenciado el formato Informe de Revisión de documentos externos de la evaluación de la conformidad.

Para la evaluaciones de seguimiento se tomaran en el mercado nacional muestras aleatorias de las referencias cubiertas por el certificado para someterlas nuevamente al proceso de evaluación de la conformidad aquí descrito, verificando que se hayan actualizado los documentos que soportan la conformidad del producto y del sistema de gestión.

Si no se han actualizado los resultados de la evaluación de la conformidad de otro país, la dirección técnica podrá decidir realizar ensayos de laboratorio o evaluación a la fábrica en el lugar donde se encuentre.

En caso de que se decida realizar ensayos en Colombia se tomará al menos 1 referencia por familia.

#### **4.3 Evaluación Complementaria**

Si se detectan hallazgos no conformes que requieran la visita de un evaluador en los realiza una evaluación complementaria, la cual tiene un costo adicional.

Si el Cliente requiere este tipo de Evaluación Complementaria, debe realizar la solicitud por escrito a ACERT S.A., y se acuerda con el Auditor de ACERT S.A. la visita dentro del 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 y 15 días para los procesos bioseguros, días calendario siguientes al recibo del informe de no conformidades.

Se realiza la segunda visita de Auditoria con el mismo método de la primera y si el servicio ha resultado aceptable, 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 volvieran 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.

## **5. Revisión y Decisión sobre la Certificación**

Cuando el evaluador haya determinado la conformidad pasará los registros pertinentes ACERT para que siga el trámite de revisión y decisión.

El Revisor verificará la eficacia, suficiencia y aptitud de la información para poder certificar, se realizará, a los dos días después de la revisión de evidencias por parte del Evaluador.

Si encuentra que toda la información adecuada y suficiente emite el informe de revisión y lo pasa a decisión.

Si el revisor encuentra que la información no es suficiente o apta o eficaz podrá devolvérselo al evaluador para completar la información.

## **6. No otorgamiento de la Certificación**

El Comité de Certificación no otorgará la Certificación cuando se presenten las siguientes anomalías y se lo notificará al cliente el mismo día de la revisión y decisión:

- 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 que la decisión haya sido notificada formalmente, 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

- Manipulación en los registros que sirven como base para demostrar el cumplimiento de los requisitos en el desarrollo de la actividad certificada.

## 7. Certificado de Conformidad

ACERT S.A. emite este certificado el mismo día de haberse realizado la revisión y decisión, cuando el servicio evaluado cumpla con los requisitos establecidos en el documento normativo que el Cliente requirió para la Prestación del Servicio.

## 8. Vigencia

- ✓ Certificados por [calidadturistica.gov.co](http://calidadturistica.gov.co) tres (3) años de vigencia
- ✓ Certificados en normas de turismo (3) tres años de vigencia
- ✓ Certificado de procesos bioseguros (Check in/ Sello Empresa Biosegura Colombia) (2) años de vigencia
- ✓ Certificado de juguetes (Esquema 5) tres (3) años de vigencia
- ✓ Certificados de juguetes, vajillas, ministerio de defensa (Esquema 1b) para el lote.

La Certificación estará condicionada a los resultados de la Auditoría de Seguimiento, las cuales se hacen mínimo una (1) vez al año.

Para certificación virtual solo se realiza una auditoría de seguimiento durante el transcurso del segundo año de certificación.

## 9. 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**.

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](http://www.acertsa.com)

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

El Cliente de ACERT, NO puede 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;

Adicionalmente, se comunica a los Clientes en las reuniones de Apertura y/o Cierre de Auditorías, respecto a las Prohibiciones del Uso del símbolo de Acreditado de ONAC, y las implicaciones en caso de evidenciar hallazgo.

## **10. Uso indebido del Certificado de Conformidad**

### **10.1. 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 los usuarios.
- ✓ 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.

## **11. Uso del sello “Check in Certificado”, “Safe Travels”, “Certificado empresa biosegura Colombia”**

El uso del Sello deberá cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

1. Podrá ser utilizado en los medios que considere el usuario.
2. Deberá exhibirse únicamente en los establecimientos que estén certificados por cumplir satisfactoriamente con los protocolos de bioseguridad aplicables.
3. La utilización del Sello deberá cumplir con el manual gráfico del mismo, el cual hace parte de la presente resolución.
4. La publicidad hecha por los usuarios deberá responder igualmente al manual gráfico y a las instrucciones de uso del Sello establecidos en la resolución 0576 del 2020 y Resolución 1288:2020 según corresponda.

Los establecimientos que se les otorgue la certificación en “Check in” podrán utilizar el sello “Safe Travels” del consejo Mundial de Viajes y Turismo como una medida adicional para la implementación de medidas de bioseguridad en el sector turístico..

Por el siguiente link se puede tener acceso al sello Safe Travels en alta resolución, manual de uso, beneficios y responsabilidades del usuario: [https://mincitco-my.sharepoint.com/:u:g/personal/jvargasq\\_mincit\\_gov\\_co1/Ecfqr0vCPEZCmXPWbYJvZQEBgLgOu7kUN7-urJCEGIRigQ?e=jiKNee](https://mincitco-my.sharepoint.com/:u:g/personal/jvargasq_mincit_gov_co1/Ecfqr0vCPEZCmXPWbYJvZQEBgLgOu7kUN7-urJCEGIRigQ?e=jiKNee)

## **12. Uso del sello ambiental Colombiano**

El uso del Sello Ambiental Colombiano deberá realizarse de acuerdo al Manual de Condiciones de Gestión y uso del Sello Ambiental Colombiano.

## **13. Renovación de la certificación**

Para realizar la renovación se hace el proceso como se describe en el numeral 3 al 4 de este documento.

Al finalizar la vigencia debe iniciar nuevamente el proceso de certificación, so pena de ser cancelada.

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

## **14. Enmiendas del Alcance**

Cuando el Cliente desee modificar el Alcance de la CERTIFICACIÓN otorgada debe solicitarlo por escrito vía E-mail.

## **15. Ampliación De La Certificación**

El Cliente puede ampliar el alcance para el cual fue otorgada la Certificación, cuando requiera incluir lugares de operación y personal calificado para el desarrollo de la actividad.

La solicitud deberá hacerse vía E-mail, la dirección técnica evaluará y tomará la decisión de realizar una evaluación documental o una evaluación in situ o ambas.

La solicitud de Ampliación se analizará igual que una solicitud nueva y surtirá el mismo proceso.

En el caso de que el Director Técnico apruebe la capacidad para prestar el servicio, se cotizará el nuevo servicio.

## **16. 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 servicio
- direcciones de contacto y sitios de servicio.
- 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 publique o comunique las certificación con los cambios, hasta que ACERT S.A. no realice una evaluación Extraordinaria / complementaria para su verificación.

### **17. Seguimiento**

Durante la vigencia de Certificado de Conformidad de servicios, ACERT S.A realiza vigilancia mediante la evaluación de los procesos o servicios con el fin de verificar que las características técnicas se han conservado de acuerdo con los requisitos establecidos en los protocolos o normatividad bajo los cuales se otorgó la Certificación.

ACERT S.A realizará los seguimientos de la siguiente manera:

1. Certificados por calidadturistica.gov.co un (1) seguimiento
2. Certificados en la Norma técnicas sectoriales de turismo (2) dos seguimientos
3. Certificado procesos bioseguros un (1) seguimiento
4. Certificados de juguetes (Esquema 5) (2) dos seguimientos
5. Certificados de juguetes, vajillas y ministerio de defensa (Esquema 1b) no se realizan seguimientos.

Los seguimientos tendrán un costo adicional y duración que será confirmado al momento de programar la visita.

Para los seguimientos de servicios de modalidad virtual no se realiza visita de inspección, si por fuerza mayor en el otorgamiento no fue posible la realización de la inspección esta se llevará a cabo durante el seguimiento.

Las Evaluaciones Programadas a las empresas que poseen Certificado de conformidad ACERT S.A. deberán ser informadas con previo aviso mediante un E-mail enviado por ACERT S.A. el coordinador responsable de la calidad de la empresa.

Si en la Evaluación de Seguimiento son encontrados hallazgos no-conformes en el requisito del servicio, el Cliente debe enviar un plan de acción para implementar Acciones Correctivas que permitan cerrar las no conformidades encontradas, cómo lo realizó en el otorgamiento.

La información será evaluada por ACERT S.A y se determinará la necesidad o no, de realizar una Evaluación complementaria.

Se verificará en la evaluación de seguimiento de procesos bioseguros la mejora continua en los requisitos definidos cómo verificar- actuar.

## **17. Responsabilidades y Derechos**

### **17.1 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.
- Hacer uso del sello Ambiental Colombiano a los servicios que le aplique
- Hacer uso del sello “Check in certificado”, “Safe Travels” , “Certificado empresa biosegura Colombia” los que aplique

### **17.2 Responsabilidades del Cliente**

- a. El cliente debe cumplir con todos los requisitos de certificación.
- b. Si la certificación aplica a la producción en curso, el producto continúa cumpliendo con los requisitos del producto.
- c. El Cliente deberá proporcionar todas las facilidades, de documentos y registros, tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas el personal, y subcontratistas necesarios para cumplir con el proceso de certificación y de seguimiento.
- d. 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.
- e. El cliente debe permitir la participación de observadores, si es aplicable.
- f. El cliente debe hacer declaraciones sobre la certificación coherentes con el alcance de la certificación
- g. El cliente no debe utilizar su certificación de manera que ocasione mala reputación para ACERT, y no debe hacer ninguna declaración relacionada con su certificación de producto que el organismo de certificación pueda considerar engañosa o no autorizada.

- h. Inmediatamente después de la suspensión, la cancelación o la terminación de la certificación, el cliente debe dejar de utilizarla en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella, y emprende las acciones exigidas por el esquema de certificación (por ejemplo, la devolución de los documentos de la certificación) y cualquier otra medida que se requiera
- i. 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
- j. Al hacer referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente debe cumplir con los requisitos del organismo de certificación o los especificados por el esquema de certificación
- k. El cliente debe cumplir con todos los requisitos que pueda prescribir el esquema de certificación con relación al uso de las marcas y sellos de conformidad y a la información relacionada con el producto
- l. El cliente debe informar a ACERT, sin retraso, acerca de los cambios que pueden afectar su capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación.
- m. El Cliente debe cancelar los costos correspondientes a las evaluaciones de los servicios.
- n. 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/inspector/experto técnico/evaluador 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.
- o. 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.
- p. El Cliente debe cumplir con los requisitos de confidencialidad y demás obligaciones estipuladas en este documento
- q. El Cliente debe cumplir con los requisitos de ACERT establecidos en el documento MSL-07 USO DEL SELLO o los especificados por el esquema de certificación; cuando hace referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente
- r. Para la utilización del sello “Check in certificado”, el usuario debe acogerse a la Resolución 0576 del 2020 para “Safe Travels” cumplir con las condiciones establecidas el siguiente link : [https://mincitco-my.sharepoint.com/:u:/g/personal/jvargasq\\_mincit\\_gov\\_co1/Ecfqr0vCPEZCmXPWbYJvZQEBgLgOu7kUN7-urJCEGIRigQ?e=jiKNee](https://mincitco-my.sharepoint.com/:u:/g/personal/jvargasq_mincit_gov_co1/Ecfqr0vCPEZCmXPWbYJvZQEBgLgOu7kUN7-urJCEGIRigQ?e=jiKNee) .
- s. Para la utilización del “ Sello empresa Biosegura Colombia”, el usuario debe acogerse a la Resolución 1288 del 2020.
- t. El otorgamiento y conservación del derecho al uso del Sello, deberá tener como condición por parte del usuario, además del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, el acatamiento de la normativa vigente que sea aplicable al servicio, área o atractivo turístico. Artículo 6. Resolución 0576:2020
- u. El otorgamiento y conservación del derecho al uso del Sello, deberá tener como condición por parte del usuario, además del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, establecidos por el ministerio de Salud y protección social sin perjuicio

de las actividades que adelantan las autoridades competentes en la normativa vigente que sea aplicable al sector productivo al que pertenece. Artículo 6. Resolución 1288:2020

## **18. 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

## **19. 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](http://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.

La apelación para el servicio "Check in Certificado" será tratada de acuerdo al procedimiento SGC-05 tiempo durante el cual se suspenderán los términos establecidos en el Art. 16 de la Resolución 0576:2020, los cuales se reanudarán con la decisión de la apelación.

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

## **20. 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 seguimiento extraordinario basado en el informe de auditoría 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 auditoría y los viáticos del auditor encargado de realizar el seguimiento

- b) La reducción es la cancelación de parte del Alcance Certificado.

Le Reducción del alcance se da por cualquiera de las siguientes condiciones:

1. Como decisión del Comité de Certificación después de una suspensión cautelar, de acuerdo con lo establecido en el literal C
2. Actuación que ponga en riesgo la credibilidad o el prestigio de ACERT para el alcance certificado.
3. 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: lugares de operación, guías, pilotos, equipos que el auditor pudo encontrar con incumplimientos.

En este sentido el Cliente de ACERT 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 deberá abstenerse de utilizar el certificado y ACERT generara un nuevo certificado con al 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 página Web el estado de la suspensión voluntaria, retiro o reducción del certificado.

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 producto o servicio sigue estando certificado

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

### Suspensión

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 cómo viáticos del auditor
6. Cuando existan pruebas de comportamiento fraudulento que involucre la Certificación
7. Que el Prestador de servicio proporciona de manera intencional información falsa
8. Que oculta información (daño de equipos, retiro del personal, incremento de lugares de operación no incluidos en el alcance)
9. Incumplimiento a obligaciones como certificado.
10. No permitir la realización de las auditorias de seguimiento ordinarias o extraordinarias
11. Renuencia a entregar un requerimiento de información dentro del plazo fijado para ese efecto.
12. 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.
13. Imposibilidad de cumplir con los requisitos de certificación (no contar con los equipos, personal competente, entre otros)
14. Mal uso del logo de ACERT
15. El uso irregular para actividades no cubiertas en el alcance de la certificación.
16. Información sobre investigaciones por autoridades que tengan relación directa con la prestación del servicio y afecte el cumplimiento de los requisitos de certificación.
17. 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.

La dirección técnica establece algunas de las situaciones antes mencionadas, e 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 30 días para solucionar las razones del incumplimiento, si es un servicio de Check in tendrá 15 días para solucionarlo.

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 auditoría.

Para el levantamiento la dirección técnica enviará un mail de notificación al cliente.

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 allá afectado la confianza en la certificación.
2. No envío el plan de acción para aprobación por parte del auditor.
3. Como decisión del comité de certificación después de una suspensión.
4. No subsanar en término de las causas que motivaron una suspensión.
5. Manipulación en los registros que sirven como base para demostrar el cumplimiento de los requisitos en el desarrollo de la actividad certificada.
6. Actuación del cliente certificado que ponga en riesgo la credibilidad o prestigio de ACERT o de la certificación.
7. 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.
8. 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 página Web.

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 quejas y **Apelaciones SGC-05.**

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](http://www.acertsa.com) estará a disposición de quien lo solicite.

**f. Cancelación del uso del sello “Check in Certificado” y “Sello empresa Biosegura Colombia”**

ACERT deberá cancelar al usuario el derecho de uso del Sello, cuando se presente alguna de las siguientes causales:

1. Solicitud del usuario dentro del periodo otorgado para su uso.
2. Vencimiento del período para el cual fue otorgado el Sello.
3. Determinación justificada del Ministerio de Comercio, industria y Turismo o de ACERT.
4. Imposición de sanciones al usuario por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia de Transporte o de las autoridades sanitarias competentes, según sea el caso, excepto cuando la sanción impuesta sea la de amonestación o no se relacione con el incumplimiento o violación de los protocolos de bioseguridad.
5. La autoridad territorial competente informe que, en el ejercicio de sus funciones de vigilancia, determinó que el usuario no cumple con alguno de los protocolos.
6. Incumplimiento de los criterios exigidos en los protocolos de bioseguridad aplicables y sus modificaciones sustanciales.
7. Incumplimiento de las condiciones exigidas para el uso del Sello.
8. Suministro de información falsa al organismo de evaluación de la conformidad.
9. La no renovación oportuna del Registro Nacional de Turismo, cuando este aplique

**NOTA:** ACERT debe dar aviso a las autoridades territoriales cuando del proceso de evaluación de la conformidad determine que el solicitante no cumple con los protocolos de bioseguridad. Así mismo, informará a las autoridades competentes sobre cualquier irregularidad que se presente en el proceso de otorgamiento del derecho de uso del Sello para que se inicien las investigaciones pertinentes.

**21. 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 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.

## **22. Quejas a los Clientes Certificados por ACERT**

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.

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

## **23. Notificación de cambios de ACERT S.A a los Clientes del Servicio de Certificación**

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.

El Procedimiento para la Notificación de Cambios de ACERT S.A. a los Clientes está descrito en **MSL-08**.

ACERT verificará permanentemente el proceso de incorporación de nuevos protocolos y actualización de los mismo.

El fabricante de los productos en otro país debe declarar cualquier cambio a nuestro cliente y este a su vez a nosotros.

**NOTA PARA PROCESOS BIOSEGUROS:** Cualquier normatividad que salga debe hacerse directamente sobre la norma y no sobre documentos auxiliares y siempre se

deben observar, además del anexo técnico, el resto de legislación vigente que esté relacionada con el control de la propagación del Covid 19.

#### **24. 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 o el dueño del esquema 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 certificación 3 años, o dos años según corresponda.

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

En el servicio “Check In certificado” y “Sello Empresa Biosegura Colombia, si en el momento del seguimiento se ha incluido un nuevo protocolo para el sector, este deberá incluirse en esta auditoría de vigilancia.

ACERT deberá informar a todos los clientes Certificados sobre cambios sustanciales de protocolo o la resolución y los tiempos para la nueva implementación de la nueva versión mediante E-mail.

#### **25. Publicación de los Certificados**

- ✓ ACERT S.A mantendrá un control de los Certificados que emite de Certificación servicios y el listado de Servicios Certificados; el cual estará a disposición de quien lo solicite.
- ✓ Los certificados emitidos de juguetes, vajillas (Esquema 5 y Esquema 1b) se subirán al sistema de información de Certificados de Conformidad (SICERCO), de la Superintendencia de Industria y comercio.

**26. Informe sobre el otorgamiento del derecho de uso del sello de calidad "Check in Certificado":** ACERT informarán al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, las aerolíneas, los prestadores de servicios turísticos, áreas y atractivos turísticos o los solicitantes a los que se les otorgue el derecho de uso del Sello, su vigencia y estado de la certificación. El informe se presentará semanalmente, a través de los mecanismos que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo establezca para tal fin.

**27. Informe sobre el otorgamiento del derecho de uso del sello de calidad "Check in Certificado" y "Sello certificado empresa biosegura Colombia"**

ACERT informarán al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y a los solicitantes a los que se les otorgue el derecho de uso del Sello, su vigencia y estado de la certificación. El informe se presentará periódicamente. a través de los mecanismos que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo establezca para tal fin.

**NOTA 1:** Para todos los servicios los días de los procesos de certificación son calendario.

**NOTA 2:** Ver Anexo 1. Tabla de tiempos para procesos bioseguros

DOCUMENTO	VERSIÓN	CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	APROBADO POR:
MSL-01	2	Se incluyó la Resolución 686:2018, Resolución 1893:2019 y la Resolución 0576:2020 "Check in Certificado" y Resolución 666:2020 Se cambió servicios bioseguros por "Check in certificado" Se realizaron cambios generales y se incluyeron disposiciones para el servicio de certificación de plataforma virtual. Se incluyeron las condiciones generales para todos los servicios que presta ACERT: Servicios de certificación de turismo de aventura (Esquema 6) Servicio de certificación de Plataforma Virtual (Esquema 6) Servicio de certificación Normas técnicas sectoriales de turismo (Esquema 6) Servicio de certificación de Juguetes (Esquema 5 y 1b) Resolución 686:2018 Servicio de certificación de Vajillas (Esquema 1b) Resolución 1893:2019 Servicio de certificación de Ministerio de Defensa (Esquema 1b) Servicio de certificación "Check in certificado" (Esquema 6) Resolución 0576:2020 y Resolución 666:2020	22/06/2020	Angela Cujavante Meléndez
MSL-01	3	Se incluyó en el numeral 17.2 los numeral 17.2 los ítem desde el a hasta el l, correspondiente a los literales a al k del numeral 4.1.2.2 de la 17065 Ser incluyó las condiciones generales, se incluyeron los tiempos del proceso de certificación acuerdo a la Res. 0576:2020, se incluyó la tabla de muestreo para la evaluación.	08/07/2020	Angela Cujavante Meléndez
MSL-01	4	Se incluyó la estimación de precios, y el tiempo de transición para incluir los protocolos específicos que salgan de cada sector.	03/08/2020	Angela Cujavante Meléndez
MSL-01	5	Se incluyó el uso del sello "Safe travels"	30/09/2020	Angela Cujavante Meléndez
MSL-01	6	Se cambió el link <a href="http://calidadturistica.gov.co">calidadturistica.gov.co</a>	11/02/2020	Angela Cujavante Meléndez
MSL-01	7	Se incluyó la Resolución 1288:2020 "Certificado empresa biosegura Colombia" Se realizaron aclaraciones de las suspensión y cancelación de los servicios turísticos numeral 4 literal b Se incluyó la Resolución 223:2021	05/05/2020	Angela Cujavante Meléndez
MSL-01	8	Se incluyó el numeral 12	01/06/2021	Angela Cujavante Meléndez
MSL-01	9	Se incluyó la Resolución 777:2021 y anexo técnico protocolo de bioseguridad para la prevención de la transmisión de COVID 19.	03/06/2021	Angela Cujavante Meléndez

MSL-01	10	Se incluyó una nota al numeral 23	08/07/2021	Angela Cujavante Meléndez
MSL-01	11	Se ajustó el procedimiento la resolución 1440:2021	03/11/2021	Angela Cujavante Meléndez
MSL-01	12	Se ajustó el numeral 24.	06/01/2022	Angela Cujavante Meléndez
MSL-01	13	Se incluyo la Resolución 350.2022	06/01/2022	Angela Cujavante Meléndez
MSL-01	14	Se eliminó le aceptación de resultados de ensayos de laboratorio de otros países para lotes de juguetes. Y se incluyó la resolución 734:2022	16/05/2022	Angela Cujavante Meléndez
MSL-01	15	En caso de que se decida realizar ensayos en Colombia se tomará al menos 1 referencia por familia.  Se incluye, si no se han actualizado los resultados de la evaluación de la conformidad de otro país, la dirección técnica podrá decidir realizar ensayos de laboratorio o evaluación a la fábrica en el lugar donde se encuentre.	29/09/2022	Angela Cujavante Meléndez
MSL-01	16	Se incluye el fabricante de los productos en otro país debe declarar cualquier cambio a nuestro cliente y este a su vez a nosotros.	17/10/2022	Angela Cujavante Meléndez
MSL-01	17	Se incluyó en el numeral 3 de modalidad virtual y presencial, se incluyó el servicio simultaneo de dos normas de sostenibilidad, se incluyó una nota de reprogramación de servicios. En modalidad virtual se deberán adjuntar evidencias por un link Para sello ambiental Colombiano el día de la auditoría el cliente debe diligenciar el registro de operaciones Se realizaron cambios generales numeral 20 Terminación, Reducción, Suspensión O Cancelación de la Certificación.	28/04/2023	Angela Cujavante Meléndez
MSL-01	18	Se realizó reducción de alcance ante el ONAC del esquema 1a para todo el sector ministerio de defensa Nace 22, y de las siguientes normas por no haber prestado servicios: NTMD 0139: Chaleco porta granadas de 60mm, NTMD 0202: Chaleco para cuatro proveedores de munición, NTMD 0279: Chaleco porta cananas, NTMD	09/10/2023	Angela Cujavante Meléndez

		213: Chaqueta para oficial policía nacional, NTMD 0082: Pantaloncillo tipo clásico y tipo bikini, NTMD 0072: Porta proveedor Doble en Cuero Fusil Galil Calibre 5.56., NTMD 0072: Portaproveedor doble en cuero fusil galil calibre 5.56, NTMD 0228: Uniforme de fatiga femenino policía nacional, NTMD 0192: Uniforme N°3 para auxiliar bachiller policía nacional, NTMD 0341: Uniforme de asistencia femenino No. 4, NTMD 0342: Uniforme de asistencia masculino No. 4. NTMD 0016: Uniforme de fatiga masculino policía nacional, NTMD 0153: Uniforme de fatiga para auxiliar bachiller policía nacional, NTMD 0255: Poncho en tela vinílica.		
--	--	---	--	--