

1. OBJETIVO

Describir las condiciones y las Reglas establecidas por ACERT S.A para llevar a cabo la Certificación de Servicios de las empresas Clientes. (Esquema 6 - ISO/ IEC 17067).

2. DEFINICIONES

Para el propósito de este procedimiento se aplicaran 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 ISO/IEC 17067, esta modalidad corresponde a un Esquema 6 de certificación de Servicios.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.17 Norma Técnica: establecen, por consenso, las características o especificaciones de un producto, servicio, proceso o Esquema terminológico.
En Colombia las normas técnicas son emitidas por ICONTEC.

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

2.19 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.

2.20 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.

2.21 Requisitos del Servicio: Se establecerán los diferentes requisitos a los que debe ajustarse el servicio para poder ser certificado. Los requisitos que se establezcan deben

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

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

2.22 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.

2.23 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.

2.24 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.

2.24 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.

2.24 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 Sistema 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.

[\(Selección y determinación\)](#)

3. SOLICITUD DE LA CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS CON SELLO DE CONFORMIDAD (Esquema 6)

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

El Cliente debe tener conocimiento de los siguientes documentos:

-Condiciones Generales Certificación Servicios (Esquema 6) - Anexo MSL-04

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

- El Cliente debe diligenciar en la página web www.acertsa.com, la **Solicitud de Servicios de Certificación** en la que:

El formato de Solicitud de Servicios de Certificación:

- Indica el servicio que quiere certificar
- El documento normativo con el cual pretende certificar el servicio el cual puede ser:
 - Reglamentos técnicos vigentes en español o Inglés, que contenga requisitos del servicio a certificar y requisitos de autocontrol.
 - Normas técnicas en español o en inglés que contenga requisitos del servicio a certificar y requisitos de autocontrol.
 - Especificaciones técnicas contractuales en español o en inglés que contenga requisitos del servicio a certificar requisitos de autocontrol.
- Declara tener conocimiento del procedimiento de la certificación con sello de conformidad, de los derechos y deberes del Cliente descritos en este documento.
- Se compromete a cumplir los requisitos de certificación y las obligaciones establecidas en estas condiciones generales, a recibir y prestar colaboración al Auditor, permitiendo cualquier comprobación razonable para verificar el cumplimiento de los requisitos de certificación, hacerse cargo de los gastos que ocasione la evaluación y los que le correspondan como consecuencia de verificaciones complementarias.
- ACERT S.A. asume, (a menos de que exista evidencia en contra) que el Cliente y Cliente de la certificación cumple con todos los requisitos legales aplicables a su organización.
- Si ACERT S.A. está en capacidad de prestar el servicio informará al Cliente en un tiempo estimado de (3) tres días hábiles, vía telefónica, por escrito o vía e-mail.
- Se revisará que la documentación de la solicitud esté completa y sea la adecuada para el servicio de certificación con sello de conformidad que se desea prestar. Se evaluarán los documentos normativos bajo la cual el Cliente pretende ser certificado y la capacidad que tiene ACERT S.A para atender la solicitud. En algunos casos ACERT S.A. podrá solicitar en este momento o en otros del proceso de certificación, información adicional para poder realizar correctamente la certificación.
- Si la documentación de la solicitud no está completa o adecuada, se pedirá, mediante una comunicación al Cliente que la complete, y no se procederá a otras

etapas del proceso hasta tanto se recopile toda la documentación o información requerida por ACERT S.A.

- ACERT S.A. podrá considerar la conveniencia de realizar previamente una visita preliminar al Cliente, con objeto de preparar las siguientes etapas del servicio de certificación de forma que éste se desarrolle con la mayor eficacia posible.

4. COTIZACIÓN

Para elaborar la cotización es necesario que el Cliente diligencie la **Solicitud de Servicios de Certificación** y los documentos que se requieran en este, ante ACERT S.A en la página web www.acertsa.com

Costos de Evaluación (Determinación y Selección) y Certificación:

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

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

Aprobada la Cotización del Servicio por parte del Cliente, la Dirección Técnica le informa por escrito vía e-mail, el Plan de Evaluación.

5. DESIGNACIÓN DEL AUDITOR

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

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

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

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

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

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

6. VISITA DE AUDITORÍA

- Se realiza una Reunión De Apertura, con el Cliente y Auditor de ACERT S.A.

- El Auditor de ACERT S.A verificará el cumplimiento de los requisitos del servicio. Solicitando evidencias fotográficas, evidencias documentales y otras.
- El auditor tomará muestras para verificar el cumplimiento de requisitos según corresponda
- Se realiza una reunión de cierre, con el Cliente y el Auditor de ACERT S.A., donde se presentan los resultados de la evaluación.
- Si fueron encontrados hallazgos el Auditor deberá entregar el formato registro de Acciones correctivas **FTO-MSL-04-06** con los hallazgos al Cliente para que este diligencie la quinta columna “Acción propuesta, responsable y fecha de implementación” al Auditor antes de los 90 días para ser aprobado. 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.

- 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 90 días más para enviar las acciones correctivas y sus evidencias, con una razón que lo justifique. Si después de 90 días no se cierran el comité tomará la decisión sobre la suspensión o cancelación de la certificación.

- Si es un otorgamiento el no envío de la información solicitada en el término establecido, se dará por suspendido el proceso. Sin embargo el proveedor podrá solicitar antes del vencimiento a la Dirección Técnica un plazo de 90 días más para enviar sus cierres con razones que los justifiquen. Si no los envía, el comité decidirá.

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

- Para las agencias operadoras se deberá hacer un atestiguamiento de un plan turístico que opere que permitan la evaluación del servicio prestado en condiciones reales, podrá testificarse el mismo día de la Auditoría u otro día que se acuerde con el Cliente. Se cotizará medio día más de Auditoría.

- Para el transporte turístico se realizará un día de revisión de los vehículos a certificar.

7. EVALUACIÓN COMPLEMENTARIA

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

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

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

Se realiza la segunda visita de Auditoria con el mismo método de la primera y si el servicio y el Sistema de Calidad han resultado aceptables, el Cliente recibirá un escrito afirmando que el servicio ha sido aceptado y que se le enviará la documentación correspondiente, incluyendo un informe final.

Si en la evaluación complementaria se volvieren 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.

(Revisión y decisión)

8. REVISIÓN Y DECISIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN

El Comité de Certificación se encarga revisar y de tomar la decisión de otorgar o no la Certificación del Servicio, con base en el Informe entregado por el Auditor.

8.1 No otorgamiento de la Certificación

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

- Cuando el Servicio no cumpla los requisitos establecidos en los documentos normativos bajo los cuales se realiza la certificación.
- Cuando el Cliente 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 la Dirección técnica recomiende la certificación, se evidencien riesgos del incumplimiento a juicio razonable del Comité.
- En el caso de que no se otorgue el Certificado de Conformidad se entregará una carta de resultados del Servicio al Cliente.

(Licencia)**8.2 Certificado de Conformidad**

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

Este Certificado contiene la siguiente Información:

- N° de certificado
- El nombre y la dirección de ACERT
- El nombre y dirección de la organización cuyos Servicios están sujetos a la certificación.
- RNT
- Alcance (Servicio, documento normativo, esquema)
- La fecha efectiva de la Certificación
- Fecha de auditoría de Renovación
- Fecha de Modificación
- Fecha de vencimiento
- Anexo 1. Si aplica y de acuerdo a la norma según corresponda: equipos de transporte, el mapa del destino o área a certificar.

8.3 Vigencia

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

8.4 Uso de sello de Conformidad ACERT S.A.

Cuando el Servicio 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 Servicio 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 o Clientes hasta tanto la Certificación se haya otorgado.

8.5 Uso indebido, suspensión del certificado de conformidad

8.5.1 Uso Indebido

El uso indebido del certificado se puede presentar en:

- En los Servicios, en los cuales los anuncios, catálogos, impresos, etc., utilizados en negociaciones expresen información más allá de lo autorizado y no tienen la suficiente claridad para evitar las posibles confusiones en el usuario.
- Uso indebido por parte de terceros.
- Utilizar el documento en actividades diferentes para el cual se otorgó.
- Alteración o modificación al documento.
- Realizar alguna declaración relacionada con su certificación de producto que pueda considerarse engañosa o no autorizada por ACERT S.A.;
- Utilizar la certificación de sus productos de manera que ocasione mala reputación a ACERT S.A.

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

8.5.2 Suspensión y retiro del Certificado de Conformidad

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

- No se haya cancelado la totalidad del Servicio prestado de Certificación de Servicios
- Se haya hecho uso indebido del Certificado (Ver 7.5.1)
- 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 (5) 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 reclamación 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 de Certificación y emitirán su decisión. Si el Cliente no está de acuerdo con la Decisión, presentará una Apelación como se describe en el Procedimiento para Apelaciones **SGC-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 estará a disposición de quien lo solicite.

8.5.3 Uso de sello de Conformidad ACERT S.A.

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

Está totalmente prohibido hacer uso del sello ACERT S.A. por parte de los Clientes / Solicitante del Servicio de Certificación / (Proveedor del Servicio a certificar) hasta tanto la Certificación se haya otorgado.

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

El Cliente de ACERT, NO pueden hacer uso del Símbolo de Acreditación de ONAC y/o Referencia a la Condición de Acreditado en sus publicaciones, publicidad documentos de tipo comercial o transaccional;

Se verificará en los Seguimientos y en Renovación de Certificación, que el Cliente no de Uso del Símbolo de Acreditación ONAC.

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

8.6. Renovación de la Certificación

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

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

8.7. Enmiendas del alcance

Cuando el Cliente desee modificar el alcance de la Certificación otorgada debe solicitarlo por escrito en el formato para solicitud de ampliación o reducción FTO-MSL-03-10 dirigida a la dirección técnica para la modificación de la certificación.

Se evaluará la posibilidad de reducir o extender el alcance, y finalmente el comité de certificación es quien finalmente tomará la decisión.

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

8.7.1 Ampliación de la Certificación

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

Se asignará un auditor el cual genera un informe

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.

9. Notificación De Cambios

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

Los ejemplo 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 o en el método de producción,
- direcciones de contacto y sitios de producción,

- cambios importantes en el sistema de gestión de la calidad.

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

No está permitido al Cliente poner en servicio certificados o aquellos que resulten posteriores a estos cambios, hasta que ACERT S.A. no realice una evaluación Extraordinaria / complementaria para su verificación en las Visitas de Seguimiento.

(Vigilancia)

10. 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 ha 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 Auditoria de certificación presentada en la propuesta de Servicios inicial.

Las evaluaciones programadas a las empresas que posee certificado de conformidad ACERT S.A., deberán ser informadas con previo aviso mediante un escrito enviado por ACERT S.A al Representante Responsable de la Calidad de la empresa.

Si en la evaluación de seguimiento son encontrados hallazgos no-conformes en el esquema de gestión de la calidad y en los requisitos del Servicio el Cliente debe enviar un plan de trabajo para implementar acciones correctivas que permitan cerrar los hallazgos no conformes encontrados. La información será evaluada por ACERT S.A y se determinará la necesidad o no, de realizar una Auditoría complementaria. En caso de requerirse dicha Auditoría, está debe realizarse en un plazo máximo de 90 días a partir de la fecha del reporte de la no conformidad.

Para los destinos o áreas turística en la norma NTS TS 001-1 los seguimientos se realizarán en dos etapas:

1. Etapa 1 - Revisión Documental

- a. El cliente deberá enviar en carpetas organizadas de las evidencias de cumplimiento de los numerales de la norma.
- b. El auditor deberá revisar la información enviada por el cliente y dejará registro de esto en el informe de auditoría.

2. Etapa 2 - Visita de Auditoría (In situ)

- c. El Auditor realizará una visita al destino o al área turística para inspeccionar, hacer entrevistas y recolectar evidencias.

Se realizará el mismo procedimiento establecido en el numeral 6 de este documento.

11. Responsabilidades y derechos

11.1 Derechos del Cliente

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

11.2 Responsabilidades del Cliente

- El Cliente debe cancelar los costos correspondientes a las evaluaciones de los Servicios.
- El Cliente deberá proporcionar todas las facilidades, de documentos, personal y registros necesarios para cumplir con el proceso de certificación.
- El Cliente debe permitir el acceso a sus instalaciones al Equipo Evaluador de ONAC (Organismo Nacional de Acreditación) u otra persona de ACERT diferente al Auditor asignado para la Evaluación, con el fin de que efectúen las Testificaciones en Evaluaciones de Vigilancia o Renovación a ACERT S.A. en los procesos de Certificación.
- El cliente debe permitir la participación de observadores, si es aplicable.
- El Cliente debe poner a disposición de ACERT S.A. cuando sea requerido, los registros de las Quejas y reclamos relacionados con el Servicio certificado y los registros de las acciones correctivas 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
- El Cliente debe implementar los cambios adecuados cuando los comunica a ACERT S.A.
- Si el Cliente debe reproducir en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación cuando suministra copias de los documentos de certificación a otros;
- Si 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
- 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;

Nota. Los cambios pueden ser por alguno de los siguientes casos:

- Estatus legal, comercial, organizacional o de propiedad,
 - Organización y gestión (por ejemplo, Gerencia, Toma de Decisiones o Personal Técnico clave),
 - Modificaciones en el producto o en el método de producción,
 - Direcciones de contacto y sitios de producción,
 - Cambios importantes en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- El Cliente debe asegurar que No dará Uso en sus publicaciones y documentos el Logo de ONAC, en razón que solamente es para el Organismo de Certificación ACERT S.A [siempre acatando las reglas R-AC-3.3.-03 (antes RAC-1.4-03).] Ver.

https://onac.org.co/images/RAC-3.0-03_Reglamento_de_uso_de_los_s%C3%ADmbolos_de_acreditado_yo_asociado_v5.pdf

11.3 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

12. Quejas y Apelaciones

El **Cliente de ACERT** podrán presentar sus Quejas y apelaciones por escrito en el formato FTO-SGC-05-1 Formulación para quejas ya apelaciones de acuerdo al

procedimiento SGC 05 o por www.acertsa.com con sus debidas sustentaciones por insatisfacción relacionada con el Servicio de Certificación 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.

13. Terminación, Reducción, Suspensión O Cancelación de la certificación

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

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

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

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

- b) La reducción es la cancelación de parte del alcance certificado.

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

Si el prestador del servicio certificado presenta alguna de las situaciones mencionadas anteriormente.

El Comité de Certificación podrá realizar la reducción del alcance de la certificación cómo, por ejemplo: lugares de operación, guías, pilotos, equipos que el auditor pudo encontrar con incumplimientos. En este sentido el cliente debe informar sobre el nuevo alcance de certificación a los usuarios del servicio, sin generar perjuicios a la imagen de ACERT como organismo de certificación.

Por lo tanto, el Cliente debe hacer devolución del certificado y ACERT generara un nuevo certificado con 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 pagina Web el estado de la suspensión voluntaria, retiro o reducción del certificado.

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

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

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

Suspensión Administrativa:

1. No pago de los gastos de auditoria del proceso en distintas fases
2. La agresión o insultos a funcionarios de ACERT
3. La interrupción injustificada de un proceso de auditoria
4. La no entrega de documentación para la realización de las evaluaciones
5. Si el cliente no pago los costos del servicio
6. Si el cliente solicita una fecha de reprogramación de la auditoria de seguimiento que sobrepasa lo establecido en el numeral 10 del presente documento.

La dirección técnica establece algunas de las situaciones antes mencionadas, ACERT debe informar por correcto electrónico sobre la suspensión, con las causas de porque se realiza dicho procedimiento. En este sentido. El cliente debe abstenerse de utilizar

de inmediato en su publicidad la certificación de ACERT y tendrá 90 días para solucionar las razones del incumplimiento de los requisitos de certificación.

Suspensión Cautelar:

1. Cuando existan pruebas de comportamiento fraudulento que involucre la certificación
2. Que prestador de servicio proporciona de manera intencional información falsa
3. Que oculta información (daño de equipos, retiro del personal, incremento de lugares de operación no incluidos en el alcance.
4. Incumplimiento a obligaciones como certificado.
5. No permitir la realización de las auditorias de seguimiento ordinarias o extraordinarias
6. Renuencia a entregar un requerimiento de información dentro del plazo fijado para ese efecto.
7. Cuando se cuente con indicios de un comportamiento fraudulento o de suministro intencional de información falsa o violación deliberada de las condiciones generales del servicio de certificación.
8. Imposibilidad de cumplir con los requisitos de certificación (no contar con los equipos, personal competente, entre otros)
9. Mal uso del logo de ACERT
10. El uso irregular para actividades no cubiertas en el alcance de la certificación.
11. Información sobre investigaciones por autoridades que tengan relación directa con la prestación del servicio y afecte el cumplimiento de los requisitos de certificación.
12. Uso de la certificación de manera que afecte la reputación de ACERT
13. Circunstancias o conductas del cliente certificado que pueda afectar de manera directa y grave la confianza en la certificación a los consumidores o a los usuarios del servicio certificado.
14. Si el Cliente con Productos /Proceso /Servicio Certificado, da uso del Logo de ONAC (está totalmente prohibido, en razón que solo corresponde a Organismos de Evaluación de Conformidad acreditados y vigentes. Ver reglas R-AC-3.3.-03 (antes RAC-1.4-03).

Una vez el Comité de Certificación toma la Decisión de suspender la Certificación, ACERT debe informar por correo electrónico la Suspensión, con las causas de porque se realiza dicho Procedimiento.

En este sentido, El cliente debe abstenerse de utilizar de inmediato en su publicidad la Certificación de ACERT y tendrá 90 días para solucionar las razones del incumplimiento de los requisitos de Certificación.

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

e) Cancelación de la Certificación.

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

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

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

14. Confidencialidad

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

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

Solo tendrá acceso a la información de los certificados emitidos o el informe de 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.

15. Quejas a los Clientes

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 meses siguientes al otorgamiento de la certificación; y asegurar durante su vigencia de Certificación, en la cual en los seguimientos y Renovación será verificado este monitoreo y tratamiento por parte del Cliente

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

16. Notificación de cambios de ACERT S.A a los Clientes del Servicio

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

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

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

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

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

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

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

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.

18. Publicación de los Certificados

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

El Cuál tendrá los siguientes datos:

- N° de Certificado
- Nombre del Cliente
- Alcance
- RNT
- La fecha efectiva de la Certificación
- Vigencia
- Ciudad
- IAF
- Código NACE
- Auditor y/o Experto técnico
- Fecha de seguimientos
- Auditor de Seguimientos
- Publicación en la página WEB

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

FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE EVALUACION DE LA CONFORMIDAD* DENTRO DE LOS ESQUEMAS DE CERTIFICACION	Tipo de Esquema Certificación de Producto
En el Alcance de Acreditación de Acert S.A **	Tipo 6
I. Selección: La Selección involucra todas las actividades de Planificación y preparación, especificación de requisitos. Por ejemplo documentos normativos, y Toma de Muestras, según sea aplicable	X
II. Determinación de Características: según se aplique mediante: a) Ensayo b) Inspección c) Valoración el Diseño d) Evaluación de Servicios o Procesos e) Otras Actividades de Determinación (Pej. Verificación)	X
III. Revisión: Examen de la Evidencia de la Conformidad obtenida durante la etapa de Determinación para establecer si se han cumplido los requisitos especificados	X
IV. Decisión sobre la Certificación: Otorgamiento, Mantenimiento, ampliación, reducción, suspensión, retiro de la Certificación	X
V. Atestación, Licencia: corresponde a:	
a) Emisión de un Certificado de Conformidad u Otra Declaración de Conformidad (Atestación)	X
b) Otorgamiento del Derecho a Usar los Certificados u Otras Declaraciones de conformidad	X
c) Emisión del Certificado de Conformidad para un Lote de Productos	
d) Otorgamiento del Derecho a Usar las Marcas de Conformidad (Licencia) con base en la Vigilancia o la Certificación de un Lote	X
VI. Vigilancia – Seguimiento, Según sea aplicable (ver numerales 5.3.4 Al 5.3.8 de la NTC ISO IEC 17067):	
a) Ensayo o Inspección de Muestras provenientes del Mercado Abierto	
b) Ensayo o Inspección de muestras provenientes de una Fabrica	
c) Evaluación de la producción, la Prestación del Servicio o la operación del Proceso	X
d) Auditorias del SG del Sistema de Gestión combinada con Ensayos o Inspecciones Aleatorios.	X

*Cuando sea aplicable, las actividades se pueden acoplar con la Auditoria Inicial y la Auditoria de Vigilancia del SG del Solicitante (en la GTC-ISO/IEC 53 se da un ejemplo) o una Evaluación Inicial del Proceso de Producción.

El Orden en el cual se ejecutan las Evaluaciones puede variar y estará definido dentro del Esquema.

** En la GTC-ISO/IECE 28 se describe un Modelo usado con frecuencia y que ha sido probado para un esquema de Certificación de Producto; este es un esquema de certificación de Producto que corresponde al Esquema Tipo 5.

Un Esquema de Certificación de Producto incluye por lo menos las actividades I, II, III, IV y V a)

Nota 1: Los requisitos en cada uno de los Procesos de Selección, Determinación, Revisión y Decisión, están enmarcados en las normas ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17067, Procedimientos de Evaluación y en los Criterios específicos de las normas y legislación aplicable según el Alcance de la Certificación solicitada.

Nota 2: Determinación. Muestreo - Ensayo - Inspección - Auditoría, - Evaluación entre pares.

→ Salida de la Determinación = Información sobre el cumplimiento de los requisitos. «Informe de Evaluación»

Revisión. Verificación de la aptitud, adecuación y eficacia de las actividades de selección y determinación.

Atestación. Declaración basada en una Decisión tomada después de la revisión. Cumplimiento demostrado de los requisitos especificados. → Salida de la Atestación: Cumplimiento demostrado de los requisitos especificados. «Certificado de Conformidad» o (Informe de No Conformidad, según corresponda)

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

DOCUMENTO	VERSION	CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	APROBADO POR
Anexo MSL-04	2	Se realizaron cambios generales de acuerdo a las acciones correctivas derivadas de la Evaluación realizada por el ONAC.	15/01/2011	Diego Barrios
Anexo MSL-04	3	Se realizaron cambios generales.	11/04/2011	Diego Barrios
Anexo MSL-04	4	Se realizaron cambios generales de acuerdo a las acciones correctivas derivadas de la Evaluación realizada por el ONAC.	6/04/2012	Diego Barrios
Anexo MSL-04	5	Se realizaron cambios generales de acuerdo a las acciones correctivas derivadas de la Auditoría interna.	31/01/2012	Diego Barrios
Anexo MSL-04	6	Se realizaron cambios generales de acuerdo a las acciones correctivas derivadas de la Evaluación realizada por el ONAC.	26/06/2013	Diego Barrios
Anexo MSL-04	7	-Se incluyó el cierre de los hallazgos no conformes por parte del Auditor - Se incluyó la especificación del tiempo para suspensión de la certificación y cancelación del servicio Numeral 7.	14/01/2014	Diego Barrios
Anexo MSL-04	8	Se Incluyó el formato de revisión, aprobación de documentos.	15/01/2014	Diego Barrios
Anexo MSL-04	9	- Se realizaron cambios generales de acuerdo a las acciones correctivas derivadas de la Evaluación realizada por el ONAC.	23/09/2014	Diego Barrios
Anexo MSL-04	10	Se realizaron cambios generales de acuerdo a la NTC-ISO/IEC 17067	21/10/2014	Diego Barrios
Anexo MSL-04	11	Se realizaron cambios generales	16/01/2014	Diego Barrios
Anexo MSL-04	12	Se realizaron cambios generales de acuerdo a la NTC-ISO/IEC 17065	20/01/2015	Diego Barrios
Anexo MSL-04	13	Se incluyó en el numeral 15. Las disposiciones cuando cambie la norma técnica	08/05/2015	Diego Barrios
Anexo MSL-04	14	Se incluyó en el numeral 8.52 Ver numeral 8 del acuerdo de uso de marca de calidad Turística FTO-MSL-07-1	01/02/2016	Diego Barrios
Anexo MSL-04	15	Se incluyó en el numeral 5 el envío por parte de los Clientes de un plan de actividades para ser aprobado por el Auditor cuando se encuentren hallazgos; también se incluyó las evidencias que debe solicitar el Auditor, evidencias fotográficas, evidencias documentales y otras. Se incluyó el atestiguamiento de las agencias operadoras.	31/03/2016	Diego Barrios
Anexo MSL-04	16	Se modificó el formato Acciones correctivas incluyéndole en la quinta casilla el responsable y quedando acción propuesta.	02/11/2016	Diego Barrios
Anexo MSL-04	17	Se incluyó el numeral 16 donde se establecen Cambios por nuevas actualizaciones de las versiones de las normas.	10/11/2016	Diego Barrios

DOCUMENTO	VERSION	CAMBIO	FECHADEL CAMBIO	APROBADO POR
ANEXO MSL-04	18	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
ANEXO MSL-04	19	Se cambio el numeral 12. Incluyéndose el formato para formulación para quejas y apelaciones.	02/11/2017	Diego Barrios
ANEXO MSL-04	20	Se adicionó en el numeral 13. el párrafo sobre el tratamiento confidencial de la información obtenida de fuentes distintas al cliente.	02/04/2018	Diego Barrios
ANEXO MSL-04	21	Se agrego a las definiciones el termino de Observador y se realizó una nota para el numeral 11.2, para que se permita el acceso de un observador en el momento que se requiera. Ajuste del numeral 8.5.1 y el numeral 11.2 y se agregó un numeral que hace referencia a la Terminación, reducción, suspensión o cancelación de la certificación y las acciones que tomara ACERT	27-08-2018	Diego Barrios
ANEXO MSL-04	22	Se ajustó el numeral 8.2 incluyendo toda la información necesaria para la emisión del certificado de conformidad de acuerdo a lo exigido por NTC/ ISO/IEC 17065:2013. Se incluyó el numeral 18. Los datos que deben llevar el listado de certificados. Se añadió la prohibición del uso del logo de ONAC por parte de los clientes Se estableció en el numeral 8. Lo que debe contener el certificado de conformidad de acuerdo a la ISO 17065:2013	28-11-2018	Diego Barrios
MSL-04	23	Se incluyó la metodología para la realización de los seguimientos de los destinos ó áreas turísticas.	23/09/2019	Diego Barrios
MSL-04	24	Se eliminó el muestreo a agencias de viajes Se ajustó el numeral 9. Incluyendo lo ejemplos de los cambio a notificar por parte del clientes Se ajusto el numeral 15 Incluyendo la quejas de un cliente de nuestros clientes. Se realizaron cambios generales a todo el documento.	13/12/2019	Diego Barrios

