

1. OBJETIVO

Establecer los principios y requerimientos por los cuales **AQ CERTIFICATION S.A.S.** genera el otorgamiento, mantenimiento, renovación, suspensión y/o cancelación de la certificación de productos y servicios, todo bajo los parámetros de la ISO/IEC 17065 (**Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que certifican productos, procesos y servicios**) para el esquema TIPO 6 (Servicios); ISO/IEC 17067 (Evaluación de conformidad. Fundamentos de la certificación de productos y directrices para los esquemas de certificación de productos y la normativa nacional y/o internacional aplicable a la evaluación del producto o servicio.

1. ALCANCE

El reglamento de certificación es aplicable a todos los procesos de la organización y caracteriza la prestación del servicio de certificación de productos y servicios definiendo los deberes, derechos y obligaciones tanto del cliente como de **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, para los modelos de certificación de acuerdo con el esquema tipo 6 y el alcance requerido para el

- **IAF 37 (Educación)** y el código **N.A.C.E 85.53 (Actividades de las escuelas de conducción y pilotaje)**
- **IAF 37 (Educación)** y el código **N.A.C.E 85.59 (Otra educación n.c.o.p)**

2. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **AUDITOR:** Persona que lleva a cabo una auditoría.
- **EQUIPO AUDITOR:** Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo si es necesario de expertos técnicos.
- **EXPERTO TECNICO:** Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.
- **OBSERVADOR:** Persona que acompaña al equipo al equipo auditor, pero no actúa como un auditor.
- **CLIENTE:** Organización o persona que solicita una auditoria de acuerdo con el esquema y alcance acreditado.
- **AUDITADO:** Organización que es auditada en su totalidad o partes.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Con excepción de la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando existe acuerdo entre el organismo de certificación y el cliente (Por ejemplo, con fines de responder a las quejas), toda la otra información que no sea de dominio publico se considera información privada y se debe considerar confidencial para ambas partes.
- **DEPENDENCIA:** Relación entre uno o más individuos, entidades y objetos en los que uno o algunos necesitan de las atenciones, características o especificaciones de los otros para existir, funcionar, o hacer la tarea para la que fueron concebidos o creados.
- **IMPARCIALIDAD:** Objetividad con respecto al resultado de una actividad de evaluación de la conformidad.
- **INDEPENDENCIA:** Libertad de una persona u organización con respecto al control o la autoridad de otra persona u organización.
- **RIESGO:** Efecto de la incertidumbre.
- **AUDITORIA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

- **AUDITORIA REMOTA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría, fuera del sitio del auditado ya sea en forma total o parcial cuando no es posible o apropiado realizar la auditoría in situ, este proceso se apoya con herramientas tecnológicas.
- **CRITERIOS DE AUDITORIA:** Conjunto de requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
- **ALCANCE DE LA AUDITORIA:** Extensión y límites de una auditoría.
- **EVIDENCIA OBJETIVA:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- **EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.
- **HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- **ENVALUACION DE LA CONFORMIDAD:** Demostración de que se cumplen con los requisitos especificados,
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **PRODUCTO:** Resultado de un proceso.
- **SERVICIO:** Resultado generalmente intangible, de al menos una actividad realizada necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente.
- **MUESTRA:** Porción de un producto o mercancía que sirve para conocer la calidad del género.
- **MUESTREO:** Selección y/o recolección de material o datos respecto a un objeto de evaluación de la conformidad.
- **NEGACIÓN:** Acción y efecto de negar; se refiere que al no cumplir los requisitos técnicos evaluados no se concede la certificación.
- **OTORGAMIENTO:** Permiso, consentimiento, licencia, parecer favorable.
- **SISTEMA DE GESTION:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- **EFICACIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

3. CONTENIDO

3.1. SISTEMA PARTICULAR DE CERTIFICACION DE PRODUCTO:

Para la certificación de productos o servicios, sea individual o por familia, se desarrollará un sistema particular de certificación, en el que se indicarán las normas, especificaciones técnicas, reglas y procedimientos aplicables para este producto o servicio en particular. El desarrollo de este sistema particular será realizado por el **COMITÉ DE CERTIFICACIÓN** en cabeza de la dirección técnica de **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, bajo el reglamento general. La Gerencia puede gestionar y aprobar un nuevo sistema de certificación, en consecuencia, de ello el **COMITÉ DE CERTIFICACIÓN** se encargará de apoyar y vigilar las actividades técnicas que se requieran. El **COMITÉ DE PARTES INTERESADAS** participará en este para opinar acerca de la adopción del nuevo sistema y realizará comentarios sobre la disposición propuesta.

3.2. PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO:

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por parte **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, como Organismo Evaluador de la Conformidad se plantean los requisitos legales y reglamentarios de acuerdo con la norma ISO/IEC 17065 (**Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que certifican productos, procesos y servicios**) y demás normas aplicables en conjunto con los requisitos del Organismo para establecer el procedimiento para el otorgamiento de la certificación al cliente.

3.2.1. SOLICITUD:

Cualquier organización que se encuentre interesada en tomar los servicios en los que se encuentra acreditado **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, se podrá poner en contacto con la Asesora Comercial de la Organización y se realizará el respectivo proceso de gestión comercial en donde se le entregará al cliente el **CERT-RG-01 (Reglamento de certificación IAF 37)** y un formato de solicitud y cotización del servicio de acuerdo al alcance que requiera el cliente, los cuales son el **GCOM-FR-02 (Solicitud y cotización de servicios tipo 6 CEAS)** el cual es aplicable para los procesos de certificación del **IAF 37 (Educación)** y el código **N.A.C.E 85.53 (Actividades de las escuelas de conducción y pilotaje)** y el **GCOM-FR-03 (Solicitud y cotización de servicios Res. 20203040011355)** el cual es aplicable para los procesos de certificación del **IAF 37 (Educación)** y el código **N.A.C.E 85.59 (Otra educación n.c.o.p)**, los formatos de solicitud especifican detalladamente las generalidades y especificaciones del producto o servicio que se va a certificar, las normas y/u otros documentos normativos que son aplicables a la certificación, las características generales e información relativa al cliente con la información de los procesos que puedan afectar la conformidad de los requisitos y la información necesaria de acuerdo con los requisitos de certificación correspondientes.

El cliente enviara el formato correspondiente vía electrónica a la asesora comercial, debidamente diligenciado y firmado con los documentos requeridos y las inquietudes que considere pertinentes; Si la solicitud de encuentra de acuerdo con los lineamientos establecidos por parte de la organización y la normatividad aplicable se procede a realizar un proceso de identificación y registro de la documentación para iniciar el proceso de prestación del servicio.

3.2.2. REVISION DE LA SOLICITUD:

La dirección técnica realizará la revisión y evaluación de la información obtenida en la solicitud del servicio a través del formato **CERT-FR-34 (Preevaluación)** bajo las consideraciones propuesta en el presente reglamento en donde **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, se asegurará de que:

- La información acerca del cliente y el producto o servicio es suficiente para realizar el proceso de certificación.
- Se caracterizan el tipo de producto o servicio a evaluar, el esquema de certificación, las normas u otros documentos normativos que son aplicables al proceso, definiendo el alcance de la certificación solicitado.
- Se disponen de los medios para realizar todas las actividades de evaluación, garantizando que la organización tiene la competencia y la capacidad para llevar a cabo la actividad de certificación a través de las autorizaciones emitidas por la organización al personal que presta el servicio.

El formato **CERT-FR-34 (Preevaluación)** sintetiza todos los requerimientos necesarios para evaluar si se puede continuar con el proceso de certificación; Así mismo, dentro de esta preevaluación, **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, puede solicitar una visita para identificar aspectos relevantes al servicio en cuanto a los requisitos que tiene la norma particular aplicable, si esta no es aprobada por parte del cliente, la solicitud será anulada. Si la solicitud realizada es viable y el cliente está de acuerdo con esta, el cliente debe enviar una carta de consentimiento anexa a la cotización, con el comprobante de pago. En el caso que el cliente no responda en un plazo de 30 días calendario a la cotización presentada por **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, se procederá con su anulación. **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, declinara la

realización de una certificación específica, si carece de la competencia o la capacidad para las actividades que se requieren llevar a cabo

Una vez realizada la preevaluación del servicio se procederá a enviar al cliente la cotización del servicio correspondiente al esquema tipo 6 (Servicios) y el alcance solicitado incluyendo los días requeridos de auditoría, el valor del servicio y demás generalidades del proceso de auditoría.

Con la información de la cotización, se realizara un contrato documentado en los **formatos GCOM-FR-11 (Contrato prestación de servicios TIPO 6 CEAS)** el cual es aplicable para los procesos de certificación del **IAF 37 (Educación)** y el código **N.A.C.E 85.53 (Actividades de las escuelas de conducción y pilotaje)** y el **GCOM-FR-23 (Contrato prestación de servicios tipo 6 Res.20203040011355)** entre **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, y el cliente en el cual se establecerán los usos del certificado, vigencia del contrato, confidencialidad, causas de suspensión o retiro de la certificación, obligaciones y deberes de la organización y el cliente, tratamiento de quejas y apelaciones, no conformidades, condiciones para la renovación del certificado, seguimiento a la certificación y publicidad sobre las certificaciones otorgadas.

3.2.3. PRESTACION DEL SERVICIO

Para cada servicio aprobado se informara previamente al cliente a través de los formatos **DEST-FR-24 (Carta programación de servicios CEAS)** para los procesos de certificación del **IAF 37 (Educación)** Código **NACE 85.53 (Actividades de las escuelas de conducción y pilotaje)** y por el formato **DEST-FR-28 Carta programación de servicios Res.20203040011355)** para los procesos de certificación del **IAF 37 (Educación)** Código **NACE 85.59 (Otra educación n.c.o.p)** en donde se registrara la información relativa al auditor, la fecha y la duración de la auditoria.

NOTA: En caso de que la auditoria se realice de manera remota, la programadora de servicios deberá enviar junto con la carta de programación, un consentimiento informado por emergencia sanitaria en donde el cliente acepta que la auditoria se realice de esta manera de tal manera que se dé cumplimiento con las directrices establecidas para esta actividad.

Si se presenta la situación en el que el cliente desee cambiar al auditor designado, deberá diligenciar el formato **CERT-FR-07 (Solicitud de reasignación de auditor)**, justificando su solicitud, quedará a disposición de la organización la aprobación o negación de la solicitud de reasignación del auditor, en el caso que se apruebe la solicitud, se asignara un nuevo auditor pero si se presenta nuevamente negativa por parte del cliente, se procederá a realizarla devolución del 70% del valor consignado y se dará por terminado el proceso, archivando la información y realizando un acta de reunión donde se especifique el termino inconcluso del procedimiento.

3.2.4. CONDICIONES PREVIAS

Luego de realizar las actividades de solicitud, revisión, cotización y programación se procede a realizar, el cliente remitirá la información requerida en los formatos de solicitud y cotización de servicios de acuerdo con el alcance requerido y demás información solicitada en los anexos de etapa 1, los cuales se caracterizan a través del instructivo **GCOM-IT-01 (Instructivo solicitud de documentos esquema tipo 6 CEAS)** el cual es aplicable para los procesos de certificación del **IAF 37 (Educación)** Código **NACE 85.53 (Actividades de las escuelas de conducción y pilotaje)** y los instructivos **GCOM-IT-04 (Instructivo solicitud de documentos Res. 20203040011355 CIA)** - **GCOM-IT-05 (Instructivo solicitud de documentos Res.20203040011355 CIA)** - **GCOM-IT-06 (Instructivo solicitud de documentos Res. 20203040011355 O.T)** el cual es aplicable para los procesos de certificación del **IAF 37 (Educación)** Código **NACE 85.59 (Otra educación n.c.o.p)** . La información solicitada en los respectivos instructivos será entregada al auditor y al personal a cargo en **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, para su respectiva revisión documental.

3.2.5. EJECUCION DEL SERVICIO

- El auditor realiza el plan de auditoría el cual se encuentra documentado a través del **CERT-FR-03 (Plan de auditoría)** de acuerdo con el alcance requerido para la prestación del servicio, el cual se establece inicialmente.

NOTA: *Dependiendo de las características del esquema de certificación y de los requisitos de la evaluación, el plan de auditoría puede ser genérico aplicable a todas las actividades que se vayan a evaluar según corresponda.*

- El auditor envía el plan de auditoría al cliente 2 días calendario antes de su ejecución para su aceptación y se establece la logística para desarrollar la auditoría ya sea de manera presencial o remota.
- Si la auditoría se realiza de manera presencial se deben garantizar las condiciones logísticas del auditor.
- Si la auditoría se realiza de manera remota se debe garantizar que se dé cumplimiento con los objetivos de la auditoría como si se estuviera realizando de manera presencial y en cumplimiento a las directrices establecidas por el **IAF: MD4 (Auditoría remota)**

Se realiza la auditoría ya sea de manera presencial o remota, dando cumplimiento a las actividades estipuladas en el plan de auditoría que fue aceptado por parte del cliente.

Se realiza la reunión de apertura documentada a través del **CERT-FR-04 (Acta de apertura y cierre de auditoría)** dando a conocer los ítems de la reunión de apertura, los cuales se encuentran debidamente documentados en el formato correspondiente para tal fin y que se encuentran establecidos en el proceso de auditoría a través de una explicación sobre la manera en que se realizarán las actividades; se registra la asistencia de las personas que se encuentren presentes para la ejecución de la auditoría en el formato destinado para tal fin.

El auditor realizará la revisión de los requisitos legales, reglamentarios, normativos y organizacionales de acuerdo con el alcance que se esté auditando con base a la lista de verificación aplicable, la cual sintetiza todos y cada uno de los requisitos que debe cumplir el auditado en el proceso de evaluación de la conformidad, incluyendo la revisión de la información necesaria correspondiente al Sistema de Gestión, a los procesos, ubicación de la organización, asignación de recursos y demás aspectos relacionados con su cumplimiento.

El auditor recolectará toda la información que fue suministrada por parte del auditado y consolidará las evidencias en los formatos correspondientes, preparando las conclusiones de la auditoría, observaciones, aspectos por resaltar, aspectos por mejorar y hallazgos de conformidad si se llegan a presentar con base a los objetivos y alcance de la auditoría.

Teniendo en cuenta la revisión y consolidación de la información realizada previamente por el auditor, se realizará la reunión de cierre a través del **CERT-FR-04 (Acta de apertura y cierre de auditoría)** con los responsables de los procesos auditados, se deberá registrar la asistencia en el formato correspondiente y en la reunión, el auditor presentará las conclusiones de la auditoría, incluyendo las recomendaciones relativas a la certificación observaciones, aspectos por resaltar, aspectos por mejorar y hallazgos de conformidad de manera clara y concisa, estableciendo el paso a seguir para dar cierre al proceso a través del **CERT-FR-08 (Informe de hallazgos de auditoría)**

NOTA 1: *El auditor debe explicar al auditado cual es el proceso para dar cierre a los hallazgos de no conformidad, esta explicación debe realizarse de manera clara y concisa, dando a conocer al auditado la forma en que se debe diligenciar el formato **CERT-FR-09 (Solicitud de acción correctiva)***

NOTA 2: El auditor debe comunicar al cliente los plazos para presentar el plan de acción de la siguiente forma:

- El cliente tiene 10 días hábiles para remitir la solicitud de acción correctiva al auditor para su respectiva revisión.
- El auditor tiene 5 días calendario para revisar y aprobar la solicitud de acción correctiva según sea el caso, en caso de que las acciones propuestas en la solicitud de acción correctiva no se consideren adecuadas para dar cierre a las NO CONFORMIDADES el auditor realizara la respectiva corrección al cliente para que ajuste el plan nuevamente.
- El cliente tiene 90 días calendario desde el momento de la revisión y aprobación de la solicitud de acción correctiva remitida por el cliente para ejecutar el plan de acción que subsane los hallazgos de no conformidad presentados.

Al excederse los 90 días, el comité de certificación evaluará el plazo que requiere el cliente para dar cierre a las no conformidades en base a la información entregada por el cliente al asesor comercial; las obligaciones generadas por la auditoría complementaria serán cubiertas por el cliente. En caso de ser negativo el concepto del auditor, en el informe se especificará las causales de este resultado.

3.2.6. INFORME DE AUDITORIA – REGISTROS

En el informe de auditoría se presentará el resumen de todas las actividades del proceso de evaluación incluyendo el cierre eficaz de no conformidades y otros informes generados en posibles auditorías complementarias, el auditor presentará las evidencias y demás soportes del proceso a dirección técnica para su respectiva revisión y toma de decisión de certificación.

Para el Esquema TIPO 6 (Servicios): El informe presentado por el auditor es analizado con los formatos aplicables a cada servicio “CERT – FR – 44 Lista de verificación” – “CERT – FR – 45 Lista de verificación Res.20203040011355” generando un concepto por parte del Comité de Certificación y con base al resultado presentado, se ratifica la recomendación del auditor para conceder o no la certificación solicitada. AQ CERTIFICATION S.A.S. entregará un informe de Auditoría a través del **CERT-FR-06 (Informe de auditoría)** otorgando, renovando, suspendiendo, negando o cancelando la certificación, detallando los resultados del proceso de auditoría. El resultado de esta auditoría será entregado por el Asesor Comercial al cliente, previsto como confidencial.

Al finalizar la evaluación de conformidad, el cliente diligenciará el formato “CERT-FR-24 Evaluación de percepción del cliente in situ”, en el que se determinarán distintas condiciones del Auditor seleccionado, su aptitud, actitud y competencias para prestar el servicio de auditoría.

Si el proceso de auditoría no presenta hallazgos de no conformidad el auditor tiene un plazo máximo de 5 días calendario después de realizarse el cierre del proceso para realizar la entrega del informe y demás evidencias del proceso de auditoría.

Si el proceso de auditoría presenta hallazgos de no conformidad, se mantienen los tiempos establecidos en el numeral 4.2.3.2 del presente documento (Nota 2) y se adicionara un plazo máximo de 5 días calendario después de realizarse el cierre del proceso para realizar la entrega del informe y demás evidencias del proceso de auditoría.

3.2.7. DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN

AQ CERTIFICATION S.A.S., como el organismo de certificación debe ser responsable de las decisiones basadas en el proceso y a través del comité de certificación con la revisión la cual es la etapa final de verificación antes de tomar la decisión de certificación, esta actividad será realizada por la dirección

técnica, determinando que el objeto de la evaluación de la conformidad cumple con los requisitos establecidos por lo que el comité de certificación antes de tomar la decisión se asegura que la información, los registros y evidencias proporcionados por el auditor dan cumplimiento con respecto a los requisitos y alcance de la certificación y que se pueda realizar el voto de manera correcta decidiendo así la decisión de certificación, la revisión se documentara a través del **CERT-FR-19 (Revisión para toma de decisión de certificación)**

AQ CERTIFICATION S.A.S., como el organismo de certificación debe ser responsable de las decisiones basadas en el proceso y a través del comité de certificación realizaran el voto en el formato correspondiente referente al nivel de cumplimiento de las evidencias y soportes del servicio que se está revisando, en donde el comité evalúa los criterios de documentación, infraestructura, tiempos de ejecución de auditoría, presentación de solicitud de acciones correctivas y demás criterios que permitan validar correctamente la decisión de los miembros del comité y reunirán los votos tal como se encuentra estipulado en el instructivo del comité de certificación con el fin de realizar la toma de decisión de certificación, soportando la decisión con el diligenciamiento del **CERT-FR-18 (Concepto de comité de certificación "Voto")**

NOTA 1: Si se cuenta con la mayoría de los votos (2 de 3) se decidirá otorgar el certificado de conformidad.

NOTA 2: Si no es favorable la decisión de certificación se mantendrán las disposiciones mencionadas en el numeral 4.8 del presente documento (Nota 4) en el caso de que el cliente no se encuentre conforme con la decisión del comité de certificación.

Nota 3: El comité de certificación después de recibida la documentación completa tendrá un plazo máximo de 10 días calendario para realizar la revisión del servicio, emitir la decisión de certificación y generar el certificado de conformidad.

Se oficializa la entrega de resultados y el certificado de conformidad de acuerdo con los resultados del proceso, si el servicio cumple con los requisitos establecidos por ambas partes, al cliente se re entregan 2 certificados originales y una carta de entrega remitida por parte de **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, los cuales serán enviados en físico al cliente.

3.2.8. AUDITORIA DE SEGUIMIENTO

AQ CERTIFICATION S.A.S., realizara auditorias de seguimiento durante el tiempo de vigencia de la certificación esquema TIPO 6 (Servicios) la cual tendrá una vigencia de 3 años y estará condicionada a los resultados de la auditoría de seguimiento realizada bajo los parámetros de la norma establecida o condiciones establecidas, y será de carácter confidencial, el seguimiento se realizara anualmente después de la fecha de otorgamiento de la certificación destinada en el certificado emitido y se revisaran todos los requisitos legales y reglamentarios bajo los que fueron certificados, con el fin de validar la eficiencia y efectividad del proceso. En caso tal que no se pueda cumplir con la programación de las fechas de seguimiento, se suspenderá la certificación hasta que el caso no sea revisado por el Comité de Certificación. El cliente puede presentar una propuesta de apelación al Organismo de Certificación dentro de un plazo de 15 días, una vez recibida, el Comité de certificación tiene 30 días para dar solución a la apelación presentada.

El costo de las auditorías de seguimiento y el tiempo de ejecución serán concretadas al momento de la generación del certificado por primera vez dentro del ciclo, el cual se denomina como otorgamiento y este será recordado al cliente a través de una carta de seguimiento enviada con 03 meses de anterioridad (90 días antes de la fecha de vencimiento de la emisión del certificado), para el proceso de seguimiento y se le debe notificar al cliente que en ese mismo rango de tiempo debe enviar los anexos correspondientes para que se realice etapa 1, también se le notifica el tiempo de la auditoría programada y el auditor designado. Si durante este seguimiento se presentan no conformidades (informe de auditoría), se tratarán de igual forma que en la auditoría de otorgamiento de la certificación mostrado

anteriormente. **AQ CERTIFICATION S.A.S.** tiene la capacidad de realizar controles extraordinarios para verificar la puesta en marcha de las acciones correctivas pertinentes, las obligaciones generadas por este procedimiento eventual, serán cubiertas por el cliente.

En caso tal que el cliente no desee continuar con la certificación de conformidad, se debe informar a **AQ CERTIFICATION S.A.S.** los motivos de la decisión, esta puede ser de manera temporal (Suspensión de 2 a 6 meses o a consideración del Comité de Certificación) o retiro definitivo. Si es de manera temporal, el cliente no podrá pedir otra suspensión durante la vigencia restante del contrato.

Por ningún motivo, **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, realizará tareas de asesoramiento, consultoría, recomendaciones, ni el desarrollo, diseño, fabricación, implementación, operación, proveedor, mantenimiento de productos, servicios o procesos certificados; ni emitir juicios sobre estos.

3.2.9. AUDITORIAS EXTRAORDINARIAS

Se pueden realizar auditorías extraordinarias de acuerdo a las siguientes razones:

- Cuando existan dudas justificadas sobre el cumplimiento de los requisitos de la certificación.
- Vigilancia realizada al producto en el mercado, de acuerdo al contrato diligenciado previamente por las partes o a las quejas y apelaciones presentadas por terceros.
- Cuando el cliente no realiza los ajustes requeridos a las modificaciones realizadas al reglamento dentro del tiempo establecido.
- Cuando la modificación, ampliación o reducción requerida por parte del cliente lo merezca.
- El costo que incurra una auditoría extraordinaria será asumido por el cliente y no está incluido en el presupuesto inicial.

4. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR LA CERTIFICACION

Si se introducen requisitos nuevos o revisados que afecten al cliente **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, se asegurara de que estos cambios se comuniquen a todos los clientes, verificando así los ajustes realizados para dar cumplimiento a los requerimientos del esquema.

Otros cambios que pueden afectar la certificación son:

4.1. MODIFICACION DEL ALCANCE DE ACREDITACION

La modificación del alcance de acreditación es uno de los cambios que puede afectar la certificación y puede tener origen en:

- Actualización de normas técnicas con origen en entes normalizadores, nacionales e internacionales o privados incluyendo planes de transición y/o plazos de implementación según sea requerido.
- Actualización de reglamentos técnicos con origen en entidades estatales para prestación del servicio incluyendo planes de transición y/o plazos de implementación.
- Actualización de la reglamentación del ente acreditador que afecte la prestación del servicio y los requisitos que debe cumplir el cliente los cuales son verificados por **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, como Organismo Evaluador de la Conformidad.
- Otros que puedan aplicar en el servicio ofertado para el esquema acreditado, incluyendo el alcance de aplicación de la organización y los procesos realizados.

Si el cliente desea realizar una modificación al alcance de la certificación, este puede registrarlo en el formato **GCOM-FR-22 (Solicitud de modificación del alcance de certificación)** a **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, mediante el asesor comercial. Este debe contener la información relevante de carácter técnico y

su impacto sobre el servicio; el comité de certificación en cabeza de la dirección técnica, evaluarán la solicitud y darán al cliente a través del asesor comercial un consolidado de la información suministrada y una decisión por escrito donde dictaminen si se acepta o se niega la modificación de la certificación, incluyendo un presupuesto nuevo en caso tal que se requiera de una nueva auditoría que se podría realizar para certificar el producto o servicio de acuerdo con el alcance de la certificación a través de una **(Auditoría Extraordinaria)**. El comité de certificación tiene un plazo **10 días hábiles** para dar respuesta a la solicitud del cliente.

En caso de que el cliente realice modificaciones y no se avise previamente a **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, teniendo estas un impacto en el producto o servicio certificado y represente un riesgo de una u otra forma para la integridad de los consumidores, se suspenderá el certificado hasta evaluar el impacto de la modificación en el producto, todos los costos que genere esta acción serán asumidos por el cliente.

Si durante el proceso de auditoría se presenta un cambio en la normativa aplicable a esta evaluación, se avisará al cliente sobre esta situación y en común acuerdo se determinará bajo que normativa será certificada el Servicio (Esquema TIPO 6).

4.2. CAUSALES DE FINALIZACIÓN, SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN

Las causales de finalización, suspensión o cancelación de la certificación de acuerdo con el esquema y alcance acreditado son:

- Engaño por parte del cliente en el uso indebido de publicidad para atraer usuarios. Es por esto que el cliente firmará los documentos comerciales asociados evitando inducir al error. Si se presenta el caso se suspenderá la certificación por 3 meses, en caso de ser reiterativa la situación, se anulará o cancelará la certificación de manera indefinida y se finalizará el proceso.
- Cuando no se realicen las evaluaciones de seguimiento por negligencia del cliente, haciendo caso omiso a las cartas de seguimiento que son enviadas tres meses antes de la fecha en que debe realizarse la auditoría.
- Cuando el cliente no presta el servicio bajo los requisitos, legales, reglamentarios, normativos y organizacionales bajo los cuales fue acreditado.
- Los resultados de seguimiento de la evaluación por parte del comité de certificación son insatisfactorios.
- Cuando el cliente solicite la suspensión de la certificación de manera voluntaria y justificada al comité de certificación, esta acción puede ejecutarse en un periodo de 2 a 6 meses sujeto a la aprobación del comité.
- Cuando el cliente solicite el retiro de la certificación, con la justificación apropiada.
- Si se vence el contrato inicial, se cancelará el servicio, en este caso se debe realizar de nuevo el procedimiento para obtener la certificación.

La suspensión no podrá ser mayor a 6 meses, en caso de superar este periodo se continuará con la anulación del certificado y cancelación del servicio. La suspensión o retiro implica la renuncia a cualquier acción legal contra AQ CERTIFICATION S.A.S., por parte del cliente o de terceros.

Cuando se presente una suspensión por las causales anteriores, se entregará al cliente el formato **CERT-FR-08 (Informe de hallazgos de auditoría)**, en el que se especifican los hallazgos, descripción y tiempo para solventar las no conformidades, el cliente debe presentar un plan de acción documentado a través del **CERT-FR-09 (Solicitud de acción correctiva)** en donde tendrá 10 días hábiles para remitir la solicitud de acción correctiva al auditor para su respectiva revisión, el auditor, el cual tendrá 5 días calendario para revisar y aprobar la solicitud de acción correctiva según sea el caso y el cliente tendrá 90 días calendario desde el momento de la revisión y aprobación de la solicitud de acción correctiva remitida por el cliente para ejecutar el plan de acción que subsane los hallazgos de no conformidad

presentados y que hayan sido causales de finalización, suspensión o cancelación de la certificación. Si la implementación del plan de acción permite subsanar los hallazgos mencionados, se levantara la suspensión de la certificación, manteniendo el periodo de vigencia del certificado. Si se restablece la certificación después de la suspensión, **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, realizara las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, públicos y uso de marca de conformidad.

Inmediatamente después de suspender, retirar o finalizar la certificación, el cliente dejará de utilizarla en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella, y emprenderá las acciones exigidas por el esquema de certificación.

5. REGISTROS

AQ CERTIFICATION S.A.S., conserva los registros que demuestran que se ha cumplido eficazmente con todos los requisitos del proceso de certificación de acuerdo con el esquema y alcance evaluado, garantizando así la adecuada prestación del servicio y se dará a conocer el otorgamiento, cancelación, renovación y vigencia de los certificados de conformidad emitidos para el esquema y alcance de certificación que se esté evaluando.

Además, preservara la confidencialidad de estos (transporte, transmisión y transferencia de documentos de manera que se asegure la conservación de la confidencialidad), si el esquema de certificación implica la reevaluación completa de los productos dentro de un ciclo determinado, se debe conservar por lo menos registros del ciclo actual y anterior.

Se establece como plazo máximo 08 (ocho) días para entrega de certificado de conformidad (si aplica); contados a partir de la reunión para la toma de decisión de certificación (Comité de Certificación).

6. MECANISMOS PARA SALVAGUARDAR LA IMPARCIALIDAD

AQ CERTIFICATION S.A.S., cuenta con los siguientes documentos como mecanismo para salvaguardar la imparcialidad en todos los procesos y actividades realizadas por la organización:

- El instructivo **CERT-IT-05 (Gestión del riesgo)** el cual tiene como objetivo establecer la metodología, las responsabilidades y las directrices que se encuentran asociadas al análisis sistemático de identificación de riesgos a la imparcialidad de manera continua, incluyendo los procesos y sus relaciones o relaciones del personal que se derivan de las actividades de certificación realizadas por parte de **AQ CERTIFICATION S.A.S.**,
- El formato **DEST-FR-10 (Matriz de riesgos)** el cual se utiliza como una herramienta de control que permite evaluar los riesgos a la imparcialidad que se puedan presentar en los procesos de certificación y sus relaciones o las relaciones del personal, identificando sus causas y valorando su frecuencia, oportunidad e impacto, medidas para tratar el riesgo, evidencias, responsabilidad de implementación de control y demás que permitan mitigar los riesgos a la imparcialidad.
- El formato **GEHH-FR-05 (Declaración de independencia e imparcialidad)** para garantizar que los miembros de la organización realizan las actividades de certificación de manera objetiva e imparcial.
- El formato **GEHH-FR-03 (Acuerdo de confidencialidad)** para garantizar que el personal de la organización realiza las actividades de certificación y demás, con total confidencialidad según sea requerido.

Adicional a los documentos con los que cuenta **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, para salvaguardar la imparcialidad en todos sus procesos, se cuenta con el **COMITÉ DE PARTES INTERESADAS** el cual tiene como objetivo principal preservar la imparcialidad total y demás temas relacionados con la certificación

de conformidad, incluyendo los procesos y sus relaciones o relaciones con el personal que se derivan de las actividades de certificación de **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, (Las directrices para la ejecución del comité de partes interesadas se encuentra documentado a través del instructivo **DEST-IT-03 (Comité de partes interesadas)**)

7. USO DE LOGO Y MARCA DE AQ CERTIFICATION S.A.S.,

El cliente puede utilizar el logo y marca de **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, con el fin de declarar que se encuentran certificados por un Organismo Evaluador de la conformidad, pero no pueden utilizarlo en la documentación interna de su organización ni demás que pueda afectar o dar a entender otras condiciones de relación entre **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, con el cliente, esta información se encuentra registrada en el contrato de prestación de servicio de acuerdo con el alcance evaluado y será divulgado durante el proceso de certificación, seguimiento o renovación. El cliente debe tener claro el alcance de la certificación y que esta será otorgada de acuerdo con el nivel de cumplimiento de los requisitos, legales, reglamentarios, normativos y organizacionales que sean aplicables a la organización.

El Logo y marca utilizada es de propiedad exclusiva de **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, bajo autorización expresa, esta puede ser usada en otros países. El logo y marca de **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, deben reproducirse en color y tipo de letra indicados en el documento **DEST-MN-04 (Manual de imagen)**. El cliente presentará en el formato **CERT-FR-01 (Declaración de uso de logo y marca)** el uso que prevé dar a la marca con un informe detallado del lugar y disposición de los mismos (por ejemplo; Papelería, publicidad, etc.), Para su revisión por parte de dirección técnica para autorizar o negar esta propuesta de uso, en caso de ser negada el cliente podrá volverla a presentar hasta que sea aprobado, en caso de un resultado positivo, el cliente debe presentar evidencia del uso aprobado por parte de **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, que a su vez será revisado por dirección técnica y será tenido en cuenta para las auditorías posteriores.

***NOTA 1:** Queda terminantemente prohibido para el cliente certificado, el uso del logo de acreditación de **AQ Certificación S.A.S.**, para cualquier actividad que este realice que no sea declarar que la organización se encuentra certificada bajo un Organismo Evaluador de la Conformidad.*

***NOTA 2:** Queda terminantemente prohibido para el cliente certificado, el uso del logo de acreditación de del Organismo Nacional de Acreditación (**ONAC**).*

El hallazgo de incumplimiento a esta disposición acarrea la suspensión, y hasta que no se haya evidenciado en auditoría extraordinaria que se haya solucionado el incumplimiento y las causas que lo originan esta se mantendrá esta suspensión de mantendrá, de reincidir esta situación se procederá con la cancelación del certificado y se informará información a los entes relacionados con el servicio.

AQ CERTIFICATION S.A.S., es la única entidad con aprobación para citar que es un organismo acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación **ONAC** en tanto se mantengan las condiciones de la acreditación, por lo tanto, el cliente solo puede usar el logo de **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, la única parte donde el logo de acreditación de **AQ Certificación S.A.S.**, aparece en las instalaciones del cliente es en el certificado de conformidad expedido por **AQ CERTIFICATION S.A.S.**,

8. QUEJAS Y APELACIONES

El auditor debe informar al cliente que puede presentar quejas y apelaciones durante el proceso de evaluación, enviando un informe al Asesor Comercial a través del medio de comunicación establecido en el formato **DEST-FR-18 (Matriz de comunicaciones)** en un plazo de 15 días calendario, justificando la queja o apelación relacionada con la prestación del servicio, **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, iniciará una investigación, evaluación, toma de decisión, registro, seguimiento, acciones (según aplique) en donde el comité de certificación tendrá 30 días calendario para presentar su respuesta y dar solución a la queja o

apelación presentada, el auditor indicara el procedimiento requerido para este fin y el formato en el que podrá documentar la queja o apelación según sea requerido. El organismo se encarga de evaluar si debe tratarla o no; En caso de que una respuesta presentada por parte de **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, no sea aceptada por el cliente, este puede presentar una nueva respuesta a la gerencia para su estudio como se indica en el procedimiento de quejas y apelaciones.

En caso de que el cliente no se encuentre conforme con la decisión emitida por parte del comité de certificación ya sea no otorgar, reducir, suspender o cancelar el certificado de conformidad, este podrá interponer una queja o apelación comunicándola al personal encargado de AQ CERTIFICATION S.A.S en un plazo máximo de quince (15) días; el Comité de Certificación tiene treinta (30) días para presentar su respuesta y dar solución a la queja y/o apelación presentada.

AQ CERTIFICATION S.A.S., se reserva el derecho de realizar una investigación independiente por la reclamación recibida, para mayor información remitirse al procedimiento **DEST-PC-03 (Quejas y apelaciones)**

9. CONFIDENCIALIDAD

AQ CERTIFICATION S.A.S., tratará de forma confidencial toda la información, datos y documentos dispuestos por el cliente para todo el proceso de certificación del producto y/o servicio (sanción, cancelación, anulación, mantenimiento, ampliación, renovación u otorgamiento), dando uso de esta información solo para los fines de la certificación, esta será registrada en un lugar de acceso restringido bajo un sistema numérico que no permita comunicar dicha información. Si alguna autoridad (organismos de acreditación) requiere de esta información, se comunicará previamente al cliente acerca de esta requisición.

10. ACUERDOS DE RECONOCIMIENTO

En caso de que se presente la oportunidad, se puede realizar un acuerdo de cooperación o reconocimiento mutuo emitido por la gerencia para la certificación de productos o servicios con otros organismos de certificación, este prevalecerá sobre el reglamento actual.

11. MODIFICACIONES

Toda modificación realizada al presente documento será registrada y comunicada formalmente a los clientes afectados con el plazo respectivo (menor a una semana) en que se apliquen las nuevas condiciones. Estas modificaciones solo serán autorizadas por la gerencia y estudiadas conjuntamente con el comité de certificación. La notificación se realizará mediante un acta al comité de partes por intermedio del Coordinador de Calidad, informando las modificaciones respectivas a los requisitos de la certificación. Posteriormente el comité de partes retornará mediante un comunicado las opiniones respectivas al cambio propuesto, estas serán entregadas al comité de certificación por parte del Coordinador de Calidad para su posterior análisis con base en las opiniones recibidas, se realizarán las modificaciones al cambio de requisito propuesto en caso de que aplique. Luego de aceptada finalmente la modificación por parte de la gerencia, se procederán a realizar los cambios diligenciando un acta de divulgación de esta modificación con la fecha respectiva. El cliente Tendrá 2 (dos) meses a partir de esta fecha para ajustarse a las nuevas condiciones de los requisitos de certificación, esto será evaluado por parte de la Dirección Técnica delegando un auditor, el cual presentará un informe mediante un acta diligenciando los avances adquiridos por la modificación hecha. En caso de no realizarse las modificaciones respectivas frente al cambio en los requisitos, el comité de certificación evaluará la posibilidad de realizar una auditoría extraordinaria, dependiendo del impacto que esto tenga en el producto o servicio certificado.

12. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE

12.1. DERECHOS

- Solicitar una modificación justificada con acuerdo mutuo de las fechas propuestas para la auditoría (otorgamiento, seguimiento o renovación), esta debe ser realizada en un plazo no mayor a 15 días a partir de la fecha asignada.
- Si el proceso se da por terminado antes de iniciar la prestación del servicio, por causas justificadas y ajenas a AQ CERTIFICATION S.A.S., el solicitante tiene derecho del 80% de devolución del valor pagado.
- Presentar quejas y apelaciones de decisiones por el servicio prestado, bajo el procedimiento establecido para esta acción.
- Presentar quejas y apelaciones con base a la decisión del comité de certificación, bajo el procedimiento establecido para esta acción.

12.2. OBLIGACIONES

- Cumplir con los requisitos de certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando los comunica **AQ CERTIFICATION S.A.S.**,
- Utilizar la certificación de del servicio de manera que **NO** ocasione mala reputación para el organismo de certificación.
- Disponer y proporcionar la información suficiente para evaluar los requisitos legales, reglamentarios, normativos y organizacionales de acuerdo con el esquema y alcance requerido.
- Permitir a **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, el libre acceso a todos los sitios y documentos correspondientes a las actividades para las cuales se solicita la certificación.
- Permitir el acceso del equipo evaluador de ONAC o Auditor Interno a presenciar la realización de las actividades de determinación del organismo de evaluación de la conformidad, atestiguar sus actividades en las instalaciones de su organización, con el objetivo de evaluar la aplicación de los procedimientos de **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, y su competencia. La no aceptación por parte de un cliente de **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, de esta condición implicará la imposibilidad de emitir certificados / informes con la acreditación del **ONAC** a ese cliente, o la retirada si ya la posee.
- Enterar de manera pronta y por escrito a **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, de cualquier queja y apelación u observación por parte de clientes directos dentro de su proceso de atención de quejas y apelaciones, la organización certificada o beneficiaria de la marca de conformidad debe permitir a **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, validar y evaluar (investigar) las acciones correctivas y preventivas resultantes de esto.
- Conservar registros de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación y pone tales registros a disposición de **AQ CERTIFICATION S.A.S.**,
- Tomar acciones adecuadas con respecto a tales quejas y a las deficiencias que se encuentren en los productos que afecten a la conformidad con los requisitos de la certificación y documentar cada una de ellas.
- Uso adecuado de la marca de conformidad en la publicidad para fines comerciales cumpliendo con las obligaciones anteriormente nombradas.
- Realizar el pago respectivo de las obligaciones pactadas con **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, dentro del tiempo establecido.
- Mantener la identificación de la muestra o lote inspeccionado, con los elementos de identificación suministrados por **AQ CERTIFICACIÓN S.A.S.**,
- No generar reproducciones totales o parciales de los certificados emitidos.
- Informar a **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, pertinentemente los cambios que puedan afectar el alcance de la certificación (cambio objeto social, legal, direcciones, comercial, de propiedad,

Este documento contiene información confidencial y no puede ser distribuido o reproducido sin autorización escrita de AQ CERTIFICATION S.A.S.

Calle 50 No. 73-25 Barrio Normandía - TEL: 7022433 - www.aqcertification.net.co

organizacional, de gestión, método de producción, fabricante, sitios de fabricación, contacto representante legal, características del producto), en este caso se debe realizar una evaluación extraordinaria para determinar si la certificación se mantiene.

- Permitir el desarrollo de las actividades de vigilancia pactadas.
- Cuando suministre copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se reproducirán en su totalidad o según especificación de **AQ CERTIFICATION S.A.S.**,
- Al hacer referencia de su certificación de producto en los medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente debe cumplir con los requisitos establecidos por **AQ CERTIFICATION S.A.S.**,
- Cumplir con los requisitos que estipule el esquema de certificación.

13. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE AQ CERTIFICATION S.A.S.,

13.1. DERECHOS

- **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, se reserva el derecho de negarse a actuar en nuevas certificaciones solicitadas por clientes que hayan intentado ocultar defectos críticos durante el proceso de evaluación.
- **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, se reserva el derecho de dejar constancia en el certificado de la aparición de cualquier defecto no especificado en la norma que se considere crítico, por ende, no se hace responsable de posibles defectos que no hayan sido declarados por el cliente.

13.2. OBLIGACIONES

- Suministrar información del proceso de certificación a cualquier solicitante sin discriminación alguna, excluyendo información pactada como confidencial entre el cliente y la organización.
- Tratar la información entre el cliente y la organización de manera confidencial, relacionada a las actividades de evaluación de la certificación, usándola solamente para este fin; en caso que alguna autoridad de control requiera de esta información, **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, informará al cliente, previamente a la entrega de esta a la autoridad que la requiere.
- **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, es responsable de la imparcialidad, independencia e integridad de las actividades y personal de certificación; y de no permitir presiones comerciales, financieras u otras que comprometan lo anterior.
- Dar a conocer pública y periódicamente los ajustes o cambios realizados a las tarifas correspondientes a la actividad realizada.
- Cumplir a cabalidad con la prestación del servicio declarado por **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, verificando que el sistema de calidad y/o producto cumplen con los requisitos, base para la expedición del certificado.
- Entregar al cliente el certificado con su respectivo informe después de realizar todo el proceso de auditoría en los tiempos establecidos.
- Atender las quejas y apelaciones de los clientes.
- Realizar las actividades de vigilancia pactadas.
- Realizar seguimiento al desempeño de los auditores internos y externos.
- Actualizar el registro de los servicios certificados con las modificaciones propuestas por el cliente.

ACEPTACIÓN DEL CERT-RG-01 REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN IAF 37

Nombre de la organización:	.
Representante de la organización:	.
Cargo:	.

Recibimos, leemos y aceptamos libremente el Reglamento **CERT-RG-01 REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE AQ CERTIFICATION S.A.S.**, y como responsable de esta organización nos comprometemos a cumplirlo y hacerlo cumplir, comprendiendo que hace parte del procedimiento de certificación que realizo con **AQ CERTIFICATION S.A.S.**,

En constancia firma.

FIRMA DE CLIENTE:

NOMBRE:
FECHA: