

## **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.**)

## **2. 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 85.59 (Otra educación n.c.o.p)**

Centros de formación de trabajo en alturas y espacios confinados.

## **3. 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 público 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.
- **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.
- **CENTROS DE FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN PROTECCIÓN CONTRA CAÍDAS PARA TRABAJO EN ALTURAS:** Sitio designado para la formación de

personas en trabajo seguro en alturas, que cuenta con infraestructura adecuada para desarrollar o fundamentar o ambos, el conocimiento y las habilidades necesarias para el desempeño del trabajador y la aplicación de las técnicas relacionadas con el uso de los equipos y la configuración de sistemas de protección contra caídas de alturas.

- **ENTRENAMIENTO:** Para efectos de esta norma, es toda actividad realizada en un centro de formación y entrenamiento autorizado, que tiene el propósito de preparar el talento humano, mediante un proceso teórico y práctico, el cual el participante comprende, asimila, incorpora y aplica conocimientos, habilidades y destrezas.
- **EQUIPO:** Conjunto de instrumentos, dispositivos, aparatos, elementos especiales para un fin determinado.
- **EQUIPO DE ENTRENAMIENTO:** Conjunto de instrumentos, dispositivos, aparatos y elementos destinados para ser utilizados por la persona en entrenamiento, en un ambiente de aprendizaje con riesgos controlados.
- **EQUIPOS DE RESCATE:** Conjunto de instrumentos, dispositivos, aparatos, elementos diseñados y destinados para ser utilizados en caso de presentarse una emergencia.
- **EQUIPO DE SEGURIDAD:** Conjunto de instrumentos, dispositivos, aparatos, elementos destinados para ser utilizados por la persona en entrenamiento para protegerlo de riesgos.
- **FORMACIÓN:** Para efectos de esta norma, es toda actividad realizada en un centro de formación y entrenamiento autorizado, con el fin de preparar el talento humano, mediante un proceso teórico, en el cual el participante comprende, asimila, incorpora y aplica conocimientos.
- **PERSONA EN ENTRENAMIENTO:** Persona que participa en un proceso de formación o entrenamiento o ambos.
- **ABSORBEDOR DE ENERGÍA:** Equipo que hace parte integral de un sistema de detención de caídas, cuya función es disminuir y limitar las fuerzas de impacto en el cuerpo del trabajador o en los puntos de anclaje en el momento de una caída.
- **ACTIVIDAD O TAREA NO RUTINARIA:** Actividad que no forma parte de la operación normal de la organización o actividad que la organización ha determinado como no rutinaria por su baja frecuencia de ejecución.
- **ACTIVIDAD O TAREA RUTINARIA:** Actividad que forma parte de la operación normal de la organización, se ha planificado y es estandarizable.
- **ADAPTADOR DE ANCLAJE:** Un componente o subsistema que funciona como interfaz entre el anclaje y un sistema de detención de caídas, restricción, acceso o posicionamiento con el propósito de acoplar el sistema al anclaje.
- **ANCLAJE:** Punto seguro fijo o móvil al que pueden conectarse adaptadores de anclaje o equipos personales de restricción, posicionamiento, acceso y/o de detención de caídas, capaz de soportar con seguridad las cargas aplicadas por el

sistema o subsistema de protección contra caídas. Deben ser diseñado y aprobados por una persona calificada e instalados por una persona competente.

- **ARNÉS DE CUERPO COMPLETO:** Equipo de protección personal diseñado para contener el torso y distribuir las fuerzas de la detención de caídas en al menos la parte superior de los muslos, la pelvis, el pecho y los hombros. Es fabricado en correas debidamente cosidas y aseguradas entre sí, e incluye elementos para conectar equipos y asegurarse a un punto de anclaje. Debe ser certificado bajo un estándar nacional o internacionalmente aceptado.
- **AUTOCAUIDADO:** Se define como actitud y aptitud para realizar de forma voluntaria y sistemática actividades dirigidas a conservar la salud y prevenir accidentes o enfermedades.
- **AYUDANTE DE SEGURIDAD:** Trabajador autorizado, debidamente certificado, designado por el empleador para revisar las condiciones de seguridad en el sitio de trabajo y controlar el acceso a las áreas de riesgo de caída de objetos o personas.
- **BARANDA:** Barrera que se instala al borde de un lugar para prevenir la posibilidad de caída. Debe garantizar una capacidad de carga y contar con un travesaño de agarre superior, una barrera colocada a nivel del suelo para evitar la caída de objetos y un travesaño intermedio o barrera intermedia que prevenga el paso de personas entre el travesaño superior y la barrera inferior.
- **CAPACITACIÓN:** Es toda actividad a corto plazo realizada en una empresa o institución autorizada, con el objetivo de preparar el talento humano mediante un proceso en el cual el participante comprende, asimila, incorpora y aplica conocimientos, habilidades, destrezas que lo hacen competente para ejercer sus labores de TA en el puesto de trabajo.
- **CENTRO DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO:** Espacio destinado y acondicionado, con infraestructura adecuada para desarrollar y fundamentar, el conocimiento y las habilidades necesarias para el desempeño del trabajador y la aplicación de las técnicas relacionadas con el uso de los equipos y la configuración de sistemas de prevención y protección contra caídas para TA.
- **CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL:** Documento otorgado por un organismo certificador con la autoridad legal para su expedición, donde se reconoce la competencia laboral de una persona para desempeñarse en la actividad que ejerce. Estas certificaciones deben cumplir con lo exigido en las normas nacionales establecidas o las que las modifique o sustituya.
- **CERTIFICACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO:** Documento expedido por el oferente de capacitación y entrenamiento al final del proceso formativo en el que se da constancia que una persona cursó y aprobó la capacitación y entrenamiento necesario para desempeñar una actividad laboral en TA. Este documento será propiedad del trabajador como constancia de los conocimientos, y desarrollado por el oferente.
- **CERTIFICADO DE CONFORMIDAD:** Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema 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.

- **COMPETENCIA:** Es la capacidad demostrada para poner en acción conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que hacen posible su desempeño en diversos contextos sociales. Se evidencia a través del logro de los resultados de aprendizaje.
- **CONECTOR:** Equipo certificado que permite unir entre sí partes de un sistema personal de detención de caídas, un sistema de posicionamiento o un sistema de restricción.
- **CONOCIMIENTO:** Es el resultado de la asimilación de información por medio del aprendizaje; acervo de hechos, principios, teorías y prácticas relacionados con un campo de trabajo o estudio concreto.
- **CONSTANCIA DE FORMACIÓN VOCACIONAL:** Documento de consulta expedido por la Dirección de Movilidad y Formación para el Trabajo del Ministerio del Trabajo, donde permite validar el reporte del proceso de formación impartido por un oferente inscrito en el registro del Ministerio del Trabajo.
- **COORDINADOR DE TRABAJO EN ALTURAS:** Trabajador designado por el empleador, capaz de identificar peligros en el sitio en donde se realiza trabajo en alturas, que tiene autorización para aplicar medidas correctivas inmediatas para controlar los riesgos asociados a dichos peligros. La designación del coordinador de TA no significa la creación de un nuevo cargo, ni aumento en la nómina de la empresa, esta función debe ser llevada a cabo por la persona designada por el empleador y puede ser ejecutada por supervisores o coordinadores de procesos, por el coordinador o ejecutor del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo o cualquier otro trabajador que el empleador considere adecuado para cumplir sus funciones.
- **CUERDAS:** Elemento de amarre certificado por el fabricante, componente de un sistema de restricción, posicionamiento, detención de caídas o rescate, con diámetro que garantice la resistencia establecida, fabricado en materiales altamente resistentes a la tensión y a la abrasión.
- **DELIMITACIÓN DEL ÁREA:** Medida de prevención colectiva que tiene por objeto limitar el área o zona de peligro de caída del trabajador o de objetos y prevenir el acercamiento de este a la zona de caída.
- **DESTREZA:** Es la habilidad demostrada por una persona para aplicar conocimientos y utilizar técnicas, con el fin de realizar tareas y resolver problemas en un campo de trabajo o estudio. Moviliza capacidades cognitivas (uso del pensamiento lógico, intuitivo y creativo) y prácticas (destreza manual y uso de métodos, materiales, herramientas e instrumentos).
- **DISTANCIA DE DESACELERACIÓN:** Distancia vertical entre el punto donde termina la caída libre y se comienza a activar el absorbedor de energía hasta que este último pare por completo.

- **DISTANCIA DE DETENCIÓN:** Distancia vertical total requerida para detener una caída, incluyendo la distancia de desaceleración y la distancia de activación.
- **Entrenador en trabajo en alturas:** Persona que cumple los requisitos de esta resolución para este rol, y que posee certificado de capacitación y entrenamiento en el nivel entrenador lo que le permite brindar capacitación y entrenamiento en TA.
- **ENTRENAMIENTO:** Actividad de aprendizaje realizada en un centro de capacitación y entrenamiento autorizado por el Ministerio de Trabajo, cuyo propósito es complementar la etapa teórica desarrollada previamente, mediante un proceso práctico, donde la persona comprende, asimila, incorpora y aplica conocimientos para obtener las habilidades y destrezas requeridas para desarrollar actividades en alturas con técnicas que lo hacen competente para ejercer sus labores en el puesto de trabajo.
- **EQUIPO CERTIFICADO:** Todo equipo utilizado en protección contra caídas, debe contar como mínimo con un certificado de conformidad de producto expedido por el fabricante.
- **EQUIPO DE ENTRENAMIENTO:** Dispositivos y elementos utilizados por un aprendiz durante la etapa de entrenamiento, en un centro de capacitación y entrenamiento con riesgos controlados.
- **EQUIPOS DE RESCATE:** Son los dispositivos, elementos diseñados y destinados para configurar un sistema de rescate en alturas.
- **EQUIPO DE SEGURIDAD:** Dispositivos, aparatos y elementos utilizados por el aprendiz en el proceso de entrenamiento para protegerse de los riesgos inherentes al trabajo que esté desempeñando.
- **ESLINGA DE DETENCIÓN DE CAÍDAS:** Equipo certificado, que se compone de un sistema de cuerda, reata, cable u otros materiales que cuenta con un absorbedor de energía, que permiten la unión al arnés del trabajador al punto de anclaje. Su función es detener la caída de una persona, absorbiendo la energía de la caída de modo que al trabajador se le limite la carga máxima que recibe. Debe cumplir los siguientes requerimientos:
- **ESLINGA DE POSICIONAMIENTO O ESLINGA DE RESTRICCIÓN:** Equipo certificado compuesto de elementos de cuerda, cintas, cable u otros materiales con resistencia mínima de 5.000 libras (22,2 kilo newtons — 2.272 kg) que puede tener en sus extremos ganchos o conectores que permiten la unión de arnés del trabajador y al punto de anclaje. Todas las eslingas y sus componentes deben ser certificados.
- **ESTRUCTURA PARA ENTRENAMIENTO DE TRABAJO EN ALTURAS:** Conjunto de partes que forman un cuerpo, que permiten soportar los efectos de las cargas y fuerzas que actúan sobre ella, protegiendo al personal que desarrolle entrenamiento sobre la misma. Debe ser diseñada y avalada con memorias de cálculo firmadas por persona calificada, con el fin de mantener los requisitos de resistencia establecidos en la presente resolución. La estructura debe mantener

los diseños originales y cualquier cambio en la estructura o en su uso debe contar con el aval de la persona calificada.

- **EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES PARA TRABAJO EN ALTURAS:** Proceso por medio del cual un organismo con las competencias legales para desarrollar evaluación de competencias laborales, recoge de una persona, información sobre su desempeño y conocimiento con el fin de determinar su competencia, para desempeñar una función productiva de acuerdo con la norma técnica de competencia laboral para trabajo en alturas vigente o esquema acreditado.
- **FACTOR DE SEGURIDAD:** Número entero multiplicador mayor que uno (1) de la carga real aplicada a un elemento, para determinar la carga a utilizar en el diseño.
- **GANCHO:** Equipo metálico con resistencia mínima de 5.000 libras (22.2 kilo newtons —2.272 kg) que es parte integral de los conectores y permite realizar conexiones entre el arnés, las eslingas y los puntos de anclaje, sus dimensiones varían de acuerdo a su uso, los ganchos están provistos de una argolla u ojo al que está asegurado el material del equipo conector (cuerda, reata, cable, cadena, entre otros) y un sistema de apertura y cierre con doble sistema de accionamiento para evitar una apertura accidental, que asegure que el gancho no se salga de su punto de conexión.
- **HUECO:** Para efecto de esta norma es el espacio vacío o brecha en una superficie o pared, a través del cual se puede producir una caída de 2,00 m o más de personas u objetos.
- **LÍNEA DE ADVERTENCIA:** Es una medida de prevención de caídas que demarca un área en la que se puede trabajar sin un sistema de protección. Consiste en una línea de acero, cuerda, cadena u otros materiales, la cual debe estar sostenida mediante unos soportes que la mantengan a una altura entre 0,85 metros y 1 metro de altura sobre la superficie de trabajo.
- **LÍNEAS DE VIDA HORIZONTALES:** Equipos certificados de cables de acero, cuerdas, rieles u otros materiales que debidamente anclados a la estructura donde se realizará el trabajo en alturas, permitan la conexión de los equipos personales de protección contra caídas y el desplazamiento horizontal del trabajador sobre una determinada superficie. La estructura de anclaje debe ser evaluada con métodos de ingeniería.
- **LÍNEAS DE VIDA HORIZONTALES FIJAS:** Son aquellas que se encuentran debidamente ancladas a una determinada estructura, fabricadas en cable de acero o rieles metálicos y según su longitud, se soportan por puntos de anclaje intermedios; deben ser diseñadas e instaladas por una persona calificada. Los cálculos estructurales determinarán si se requiere de sistemas absorbentes de energía.
- **LÍNEAS DE VIDA HORIZONTALES PORTÁTILES:** Son equipos certificados y preensamblados, elaborados en cuerda o cable de acero, con sistemas absorbentes de choque, conectores en sus extremos, un sistema tensionado y

dispositivos adaptadores de anclaje (si aplican); estas se instalarán por parte de los trabajadores autorizados entre dos puntos de comprobada resistencia y se verificará su instalación por parte del coordinador de trabajo en alturas (cuando los puntos de anclaje se encuentran previamente certificados o aprobados como puntos de anclaje) o de una persona calificada.

- **LÍNEAS DE VIDA VERTICALES:** Equipos certificados de cables de acero, cuerdas, rieles u otros materiales que debidamente ancladas en un punto superior a la zona de labor, protegen al trabajador en su desplazamiento vertical (ascenso/descenso). Serán diseñadas por una persona calificada y deben ser instaladas por una persona calificada o por una persona avalada por el fabricante.
- **MÁXIMA FUERZA DE DETENCIÓN, MFD:** La máxima fuerza que puede soportar el trabajador sin sufrir una lesión, es 1.800 libras (8 kilo newtons — 816 kg).
- **Medidas activas de protección contra caídas:** Son las que involucran la participación del trabajador. Incluyen los siguientes componentes: punto de anclaje, mecanismos de anclaje, conectores, arnés de cuerpo completo y plan de rescate.
- **MEDIDAS COLECTIVAS DE PREVENCIÓN:** Todas aquellas actividades dirigidas a informar o demarcar la zona de peligro y evitar una caída de alturas o ser lesionado por objetos que caigan. Estas medidas, previenen el acercamiento de los trabajadores o de terceros a las zonas de peligro de caídas de personas o de objetos; sirven como barreras informativas y corresponden a medidas de control en el medio.
- **MEDIDAS DE PREVENCIÓN CONTRA CAÍDAS:** Conjunto de acciones individuales o colectivas que se implementan para advertir o evitar la caída de personas y objetos cuando se realizan trabajos en alturas y forman parte de las medidas de control. Dentro de las medidas de prevención contra caídas de trabajo en alturas están la capacitación, los procedimientos, el entrenamiento, la aptitud psicofísica, la vigilancia en salud laboral, los sistemas de ingeniería para prevención de caídas, medidas colectivas de prevención, permiso de trabajo en alturas, listas de chequeo, los análisis de peligros y otros que el administrador del programa o el coordinador de trabajo en alturas establezca como necesarios para aumentar la efectividad del programa y la eficacia de los controles.
- **MEDIDAS DE PROTECCIÓN CONTRA CAÍDAS:** Conjunto de acciones individuales o colectivas que se implementan para detener la caída de personas y objetos una vez ocurra o para mitigar sus consecuencias.
- **MEDIDAS PASIVAS DE PROTECCIÓN CONTRA CAÍDAS:** Están diseñadas para detener o capturar al trabajador en el trayecto de su caída, sin permitir impacto contra estructuras o elementos, requieren poca o ninguna intervención del trabajador que realiza el trabajo.
- **MOSQUETÓN:** Equipo certificado, metálico en forma de argolla que permite realizar conexiones directas del arnés a los puntos de anclaje. Otro uso es servir de conexión entre equipos de protección contra caídas o rescate a su punto de



anclaje. Deben tener una resistencia mínima certificada de 5.000 libras (22,2 kilo newtons — 2.272 kg).

- **ORGANISMO DE ACREDITACIÓN:** Entidad encargada de acreditar la competencia técnica de los organismos de evaluación de la conformidad.
- **ORGANISMO DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD:** Organismo que realiza servicios de evaluación de la conformidad.
- **PERMISO DE TRABAJO EN ALTURAS:** Mecanismo administrativo que, mediante la verificación y control previo de todos los aspectos relacionados en la presente resolución, tiene como objeto fomentar la prevención durante la realización de trabajos en alturas.
- **PERSONA CALIFICADA:** Según las disposiciones establecidas en la Ley 400 de 1997 relacionado con los profesionales a cargo o la norma que la modifique o sustituya.
- **PERSONA EN PROCESO DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO:** Aprendiz objeto de acciones de capacitación y entrenamiento.
- **PLAN DE MEJORA:** Documento elaborado por el proveedor inscrito de capacitación y entrenamiento en trabajo en alturas, y presentado para su aprobación ante la Dirección de Movilidad y Capacitación para el Trabajo del Ministerio del Trabajo, que deberá contener las adiciones, aclaraciones destinadas a subsanar las recomendaciones o solicitudes generadas a partir de hallazgos relacionados con el incumplimiento de las condiciones técnicas, operativas y jurídicas conforme a la presente resolución. Según la gravedad de la observación, la Dirección de Movilidad y Capacitación para el Trabajo definirá si el proveedor de capacitación y entrenamiento desarrolla el plan de mejora siguiendo activo o, si de lo contrario, se inactiva su labor.
- **PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CONTRA CAÍDAS EN ALTURAS:** Es la planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades identificadas por el empleador como necesarias de implementar en los sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria, para prevenir la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales por trabajo en alturas y llegado el caso las medidas de protección implementadas para detener la caída una vez ocurra o mitigar sus consecuencias.
- **PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO:** Organización o persona inscrita en el registro de la Dirección de Movilidad y Capacitación para el Trabajo del Ministerio del Trabajo, que oferta el servicio de capacitación y entrenamiento en trabajo en alturas.
- **REQUERIMIENTO DE CLARIDAD O ESPACIO LIBRE DE CAÍDA:** Distancia vertical requerida por un trabajador en caso de una caída, para evitar que este impacte contra el suelo o contra un obstáculo. El requerimiento de claridad dependerá principalmente de la configuración del sistema de detención de caídas utilizado.
- **RODAPIÉ:** Elemento horizontal construido en material rígido, que se instala en el perímetro de una plataforma, en la parte inferior de la baranda de seguridad

de protección. Tiene la finalidad de evitar la caída al vacío de herramientas de mano o elementos de trabajo.

- **SEÑALIZACIÓN DEL ÁREA:** Es una medida de prevención que incluye entre otros, avisos informativos que indican con letras o símbolos gráficos el peligro de caída de personas y objetos.
- **SISTEMA DE ACCESO POR CUERDAS:** Es un sistema con equipos certificados, configurado para que, a través de cuerdas y equipos, un trabajador autorizado pueda acceder, ascender, descender o realizar una progresión a un lugar específico.
- **SISTEMA DE POSICIONAMIENTO:** Sistema con equipos certificados, configurado para ubicar al trabajador en un sitio de trabajo de modo que permanezca parcial o totalmente suspendido de sus equipos, limitando la distancia de caída del trabajador a máximo 60 cm, de modo que pueda utilizar las dos manos para su labor.
- **SISTEMA DE RESTRICCIÓN:** Sistema con un conjunto de equipos certificados de diferentes longitudes fijas o graduables que también puede permitir la conexión de sistemas de bloqueo o freno. Su función es limitar los desplazamientos del trabajador para que no llegue a un sitio del que pueda caer por un borde o lado desprotegido, huecos o aberturas. No debe ser usado en superficies en las que se camina o trabaja con una inclinación superior de 18.4 grados.
- **SISTEMAS DE INGENIERÍA PARA PREVENCIÓN DE CAÍDAS:** Son aquellos sistemas relacionados con cambios o modificación en el diseño, montaje, construcción, instalación, puesta en funcionamiento, para eliminar, sustituir o mitigar el riesgo de caída. Se refiere a todas aquellas medidas tomadas para el control en la fuente, desde aquellas actividades destinadas a evitar el trabajo en alturas o el ascenso o descenso del trabajador, hasta la implementación de mecanismos que permitan menor tiempo de exposición.
- **SISTEMAS DE PROTECCIÓN DE CAÍDAS:** Sistema con un conjunto de elementos, anclajes y/o equipos certificados, que el empleador dispone para que el trabajador autorizado use para su protección ante una caída y el cual garantiza que reduce las fuerzas sobre el cuerpo al máximo permitido y aprobado por una persona calificada. En ningún momento, el estándar internacional puede ser menos exigente que el nacional.
- **TRABAJADOR AUTORIZADO:** Trabajador que ha sido designado por la organización para realizar trabajos en alturas, cuya salud fue evaluada y se le consideró apto para trabajo en alturas y que posee la constancia de capacitación y entrenamiento de trabajo en alturas o el certificado de competencia laboral para trabajo en alturas.
- **TRABAJO EN ALTURAS:** Toda actividad que realiza un trabajador que ocasione la suspensión y/o desplazamiento, en el que se vea expuesto a un riesgo de caída, mayor a 2.0 metros, con relación del plano de los pies del trabajador al plano horizontal inferior más cercano a él.

- **TRABAJO EN SUSPENSIÓN:** Tareas en las que el trabajador debe «suspenderse» o colgarse y mantenerse en esa posición, mientras realiza su tarea o mientras es subido o bajado.
- **UNIDADES VOCACIONALES DE APRENDIZAJE EN EMPRESAS (UVAE):** Son mecanismos dentro de las empresas que buscan desarrollar conocimiento en la organización mediante procesos de autoformación, con el fin de preparar, entrenar, reentrenar, complementar y certificar la capacidad del recurso humano para realizar labores seguras en trabajo en alturas dentro de la empresa.

#### **4. CONTENIDO**

##### **4.1. SISTEMA PARTICULAR DE CERTIFICACION DE PRODUCTO:**

Para la certificación de productos o servicios, sea individual o en conjunto, 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.

##### **4.2. 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 referentes aplicables en conjunto con los requisitos del Organismo para establecer el procedimiento para el otorgamiento de la certificación al cliente.

##### **4.2.1. SOLICITUD:**

El cliente que se encuentre interesado en tomar los servicios con los que **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, este acreditado se podrá poner en contacto con el área comercial quien realizara el respectivo proceso, brindando información general sobre la certificación, haciendo entrega del formato **GCOM-FR-24 SOLICITUD DE SERVICIOS CENTROS DE FORMACIÓN DE TRABAJO EN ALTURAS** el cual es aplicable para los procesos de certificación solicitados.

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 al área 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 **AQ CERTIFICATION SAS** y la normatividad aplicable se procede a realizar un proceso de identificación y registro de la documentación para iniciar con el proceso de certificación.

#### **4.2.2. 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 DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN**, 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 DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN**, sintetiza todos los requerimientos necesarios para evaluar si se puede continuar con el proceso de certificación; Así mismo, dentro de esta revisión de la solicitud, **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.

#### **4.2.3. COTIZACIÓN DEL SERVICIO Y ENVIÓ DE DOCUMENTACIÓN COMERCIAL.**

Al momento de terminar el proceso de revisión de la solicitud en donde se evidencie que se puede realizar la prestación del servicio, el área comercial realizara el proceso



de cotización del servicio, el cual se registra por medio del formato **GCOM-FR-25 COTIZACIÓN DE SERVICIOS CENTROS DE FORMACIÓN DE TRABAJO EN ALTURAS** el cual es aplicable para los procesos de certificación solicitados, esto con el fin de dejar registro del servicio que están solicitando; en este registro, el cliente tendrá información asociada a los días requeridos de auditoría, valor del servicio y demás generalidades del proceso.

Junto con la cotización, se envía la documentación comercial, la cual incluye:

- COTIZACIÓN DEL SERVICIO.
- REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN.
- CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- MANUAL DE IMAGEN.

El valor de la cotización se basa en los días de auditoría que se programen, de acuerdo con el alcance de la certificación solicitada por parte del cliente y los criterios de programación.

La cotización se envía al cliente, quien en caso de estar de acuerdo realizara la firma de esta como aceptación de la oferta y continuidad del proceso.

*NOTA 1: En el caso que el cliente no responda en un plazo de 30 días calendario a la cotización, se procederá con su anulación de la cotización.*

Con la información de la cotización, se realizara un contrato documentado en los formatos **GCOM-FR-24 CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS TIPO 6 CENTROS DE FORMACION DE TRABAJO EN ALTURAS** el cual es aplicable para los procesos referenciados anteriormente, 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.

#### **4.2.4. PRESTACION DEL SERVICIO**

Para cada servicio aprobado se informará previamente al cliente a través de los formatos **DEST-FR-30 CARTA PROGRAMACIÓN CENTROS DE FORMACION DE TRABAJO EN ALTURAS** para los procesos de certificación referenciados anteriormente, en donde se registrará la información relativa al auditor, la fecha y la duración de la auditoria.

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.

#### **4.2.5. 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-10 INSTRUCTIVO SOLICITUD DE DOCUMENTOS ESQUEMA TIPO 6 CENTROS DE FORMACION DE TRABAJO EN ALTURAS** el cual es aplicable para los procesos de certificación referenciados anteriormente.

La información solicitada en los respectivos instructivos deberá ser enviada al correo [comercial@aqcertification.net.co](mailto:comercial@aqcertification.net.co) y esta información será entregada al auditor y al personal a cargo en **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, para su respectiva revisión documental.

#### **4.2.6. 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.
- Al realizar la auditoría de manera presencial se deben garantizar las condiciones logísticas del auditor.

Se realiza el proceso de auditoría 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 realizaran 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 realizara 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 recolectara toda la información que fue suministrada por parte del auditado y consolidara 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 auditoria.

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 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 correspondiente de solicitud de acción correctiva.*

**NOTA 3:** *El auditor debe comunicar al cliente los plazos para presentar la solicitud de acción correctiva de la siguiente forma:*

- *El cliente tiene 2 días hábiles para remitir la solicitud de acción correctiva al auditor para su respectiva revisión.*
- *El auditor tiene 1 día hábil 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 y/o suficientes para dar cierre a las NO CONFORMIDADES el auditor realizara la respectiva observación al cliente para que ajuste la solicitud nuevamente en un plazo no mayor a 2 días calendario, posterior a esta segunda revisión se dará la respuesta final de aceptación o*

*rechazo según sea el caso en máximo dos días calendario posterior a la recepción de la solicitud ajustada.*

- *El cliente tiene 20 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 20 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 auditor; 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.

Para la programación de la evaluación complementaria se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Cantidad de no conformidades.
- Complejidad de las no conformidades.
- Tipo de no conformidades.
- Disponibilidad del auditor.

#### **4.2.7. 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 – 75 LISTA DE VERIFICACIÓN CENTROS DE FORMACION DE TRABAJO EN ALTURAS** generando un concepto por parte del comité de certificación y con base al resultado presentado, se ratifica la recomendación y/o concepto del auditor frente al servicio.

El auditor realizará el registro de todo el proceso de auditoría a través del **CERT-FR-06 INFORME DE AUDITORÍA**, determinando si se otorga, renueva, mantiene, amplía, reduce, suspende o cancela la certificación dependiendo cual sea el caso.

Al finalizar la evaluación de conformidad, el cliente diligenciará el formato **CERT-FR-24 EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE**, en el que se determinarán distintas condiciones del Auditor seleccionado, su aptitud, actitud y competencias para prestar el servicio de auditoría.

**NOTA 1:** *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.*



**NOTA 2:** Si el proceso de auditoría presenta hallazgos de no conformidad, se mantienen los tiempos establecidos en el literal vi 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.

#### **4.2.8. 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 2 días calendario para realizar la revisión del servicio, emitir la decisión de certificación y generar el certificado de conformidad que se enviará posteriormente al cliente.

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 le enviara el certificado de conformidad por correo electrónico junto

con el **GCOM-FR-13 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE** y se cargara en la página web del <https://www.aqcertainment.net.co/>

#### **4.2.9. AUDITORIA DE SEGUIMIENTO**

De acuerdo con la **NTC 6072 - CENTROS DE FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN PROTECCIÓN CONTRA CAÍDAS EN TRABAJO EN ALTURAS – REQUISITOS**, el organismo que certifica al centro de capacitación y entrenamiento, realizara seguimiento a la calidad, recomendará acciones correctivas y preventivas de mejoramiento cuando sea del caso, de acuerdo con los criterios establecidos; dicho seguimiento se hará con base en una visita por lo menos una (1) vez al año, después de la fecha de otorgamiento de la certificación que se relaciona 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 y la verificación de que se mantengan las condiciones sobre las cuales se otorgó la certificación inicialmente.

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 de acuerdo con el **GCOM-IT-10 INSTRUCTIVO SOLICITUD DE DOCUMENTOS ESQUEMA TIPO 6 CENTROS DE FORMACION DE TRABAJO EN ALTURAS**, también se le notifica el tiempo de la auditoría programada y el auditor designado.

Si durante este seguimiento se presentan no conformidades, se dará tratamiento 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.

En caso de que se presente el incumplimiento de condiciones técnicas, operativas o jurídicas por parte del proveedor de capacitación y entrenamiento en alguna de sus sedes, **AQ CERTIFICATION SAS**, remitirá a la Dirección de Movilidad y Formación para el Trabajo del Ministerio del Trabajo -DMFT, o quien haga sus veces, información de

suspensión o retiro de la certificación de calidad otorgada inicialmente y se realizara el informe de la visita a más tardar dentro los quince (15) días hábiles siguientes a la suspensión o retiro de la certificación.

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.

#### **4.2.10. VIGILANCIAS**

Se pueden realizar vigilancias entre el tiempo de certificación, si se presenta alguna de las siguientes situaciones:

##### **4.2.10.1. VIGILANCIAS ORDINARIAS – VIGILANCIAS EXTRAORDINARIAS.**

- Cuando se presente algún cambio que pueda afectar las condiciones iniciales de la certificación, por ejemplo, cambio de dirección, cambio de razón social, ampliación y/o reducción de alcance de certificación.
- Cuando existan dudas justificadas sobre el cumplimiento de los requisitos de la certificación, los cuales deban ser validados por parte de AQ CERTIFICATION SAS.
- 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.

*NOTA: El costo que incurra una auditoría extraordinaria será asumido por el cliente y no está incluido en el presupuesto inicial.*

#### **5. 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:

##### **5.1. 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.**,

Este debe contener la información relevante de carácter técnico y su impacto sobre el servicio; el comité de certificación encabezado por la dirección técnica, quienes evaluarán la solicitud y darán al cliente 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).

## **5.2. CAUSALES DE FINALIZACIÓN, SUSPENSIÓN Y/O CANCELACIÓN DE CERTIFICACIÓN:**

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

### **5.2.1. FINALIZACIÓN, SUSPENSIÓN Y/O CANCELACIÓN DE CERTIFICACIÓN POR ACCIONES RELACIONADAS A ENTES DE CONTROL Y/O REGULACIÓN.**



- Engaño por parte del cliente en el uso indebido de publicidad para atraer usuarios, es por esto por lo 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 el cliente no presta el servicio bajo los requisitos, legales, reglamentarios, normativos y organizacionales bajo los cuales fue certificado.
- Si se presenta alguna suspensión por parte de un ente de control como Dirección de Movilidad y Formación para el Trabajo del Ministerio del Trabajo -DMFT, Direcciones Territoriales. Oficinas Especiales e Inspecciones Municipales.

**5.2.2. FINALIZACIÓN, SUSPENSIÓN Y/O CANCELACIÓN DE CERTIFICACIÓN SOLICITUD DEL CLIENTE.**

- 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 la finalización o cancelación de la certificación, con la justificación apropiada

**5.2.3. FINALIZACIÓN, SUSPENSIÓN Y/O CANCELACIÓN DE CERTIFICACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE DEBERES Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE.**

- Cuando no se realicen las auditorías de seguimiento por el cliente, haciendo caso omiso a las cartas de seguimiento que son enviadas tres meses antes de la fecha en que debe realizarse la auditoría
- Si como resultado de la auditoría de seguimiento se presentan hallazgos de no conformidad y no se presenta el **CERT-FR-09 SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA** como plan de acción para subsanar los hallazgos en los tiempos definidos por parte del organismo.
- Si no se presentan las evidencias planteadas **CERT-FR-09 SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA** para subsanar los hallazgos de no conformidad por parte del cliente dentro de los 20 días calendario desde el momento de la revisión y aprobación de la solicitud de acción correctiva remitida por el cliente.

*NOTA: En caso de que sea una suspensión de la certificación, esta no podrá ser mayor a 6 meses, en caso de superar este periodo se continuará con la cancelación de la certificación.*

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 y/o cancelación por las causales referenciadas anteriormente, se deberá realizar el proceso definido en el procedimiento **CERT-PC-11 FINALIZACIÓN, SUSPENSIÓN Y/O CANCELACIÓN DE CERTIFICACIÓN**, el cual se podrá solicitar a través de los siguientes correos [direcciontecnica@aqcertification.net.co](mailto:direcciontecnica@aqcertification.net.co) – [calidad@aqcertification.net.co](mailto:calidad@aqcertification.net.co)

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.

### **5.3. PROCESO DE LEVANTAMIENTO DE SUSPENSIÓN:**

Una vez se tenga la decisión en firme de la suspensión de la certificación, el organismo podrá solicitar en un periodo máximo de seis (6) meses el levantamiento de esta por medio de la ejecución de una auditoría extraordinaria en la cual se verifique que se han subsanado las causas que dieron origen a la suspensión inicialmente.

Si han pasado seis (6) meses después de la suspensión y el organismo no ha solicitado el levantamiento de la suspensión, se cancelará formalmente la certificación en los medios que sean requeridos por parte del organismo.

**NOTA: LOS COSTOS DE LA AUDITORÍA EXTRAORDINARIA POR LEVANTAMIENTO DE SUSPENSIÓN SON ASUMIDOS EN SU TOTALIDAD POR PARTE DEL CLIENTE.**

## **6. 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, preservará 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 **10 (diez)** 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).

## **7. 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 su 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**

## **8. 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 presentara 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 auditorias posteriores.

**NOTA 1:** *Queda terminantemente prohibido para el cliente certificado, el uso del logo de certificación 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 se haya evidenciado en auditoria extraordinaria que se haya solucionado el incumplimiento y las causas que lo originan esta se mantendrá esta suspensión; 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 **ONAC** aparece en las instalaciones del cliente es en el certificado de conformidad expedido por **AQ CERTIFICATION S.A.S.**, si lo tiene publicado en la cartelera informativa o algún medio de comunicación a las partes interesadas.

## **9. QUEJAS Y APELACIONES**

El auditor debe informar al cliente que puede presentar quejas y apelaciones durante el proceso de evaluación, adicionalmente, dentro de la página web <https://www.aqcertification.net.co/> se encuentra una pestaña de quejas y apelaciones, en donde el cliente o la parte interesada podrá verificar el procedimiento para realizar esta actividad y el formato en el cual debe dejar registro de eso.

## **10. 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.

## **11. 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.

## **12. 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.

## **13. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

### **13.1. 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.
- 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.
- Solicitar al organismo la suspensión o cancelación de la certificación de forma voluntaria.
  - El cliente podrá solicitar la devolución del dinero posterior a la aceptación comercial y envío del soporte de pago, este deberá solicitarlo formalmente por correo electrónico, detallando las causas sobre las cuales está solicitando la devolución del dinero y la cancelación del servicio en un plazo no mayor a 5 días posteriores a la recepción del pago, pero se deben tener en cuenta las siguientes condiciones:
  - Si el cliente envía la solicitud dentro de los 5 días posteriores a la recepción del pago, el área comercial revisará la solicitud de devolución del dinero y cancelación del servicio y realizará el reembolso del 80% del valor cancelado, teniendo en cuenta los gastos administrativos que se generaron por la cancelación del servicio.
  - Si el cliente envía la solicitud después de los 5 días referenciados anteriormente, el área comercial revisará la solicitud de devolución del dinero y la cancelación del servicio y realizará el reembolso del 40% del valor cancelado, teniendo en cuenta los gastos administrativos que se generaron por la cancelación del servicio y la facturación electrónica realizada.

NOTA: Una vez ejecutado el servicio de programación, etapa 1 o etapa 2 de auditoría, no se realiza por ningún motivo la devolución del dinero a excepción de que se presente el caso de solicitud de reasignación del auditor de acuerdo con las condiciones establecidas en el numeral 4.2.4 del presente documento.

- Obtener su certificado de conformidad posterior a la ejecución de la auditoría y el cumplimiento de todos los requisitos del proceso y el esquema de certificación.

### **13.2. 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, Auditor Interno, experto técnico (Si aplica) y auditores en proceso de formación (Como observadores) 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.
- 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, 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 y seguimientos pactados.
- 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.
- Realizar las auditorías de seguimiento con base a la notificación que se envía tres meses antes de la fecha en que debe realizarse la auditoría
- Presentar el **CERT-FR-09 SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA** como plan de acción para subsanar los hallazgos en los tiempos definidos por parte del organismo.
- Presentar las evidencias planteadas **CERT-FR-09 SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA** para subsanar los hallazgos de no conformidad por parte del

cliente dentro de los 20 días calendario desde el momento de la revisión y aprobación de la solicitud de acción correctiva remitida por el cliente por medio de una evaluación complementaria la cual contara con unos criterios específicos de programación de acuerdo con las condiciones del numeral 4.2.6 Ejecución del servicio.

- Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su expedición, remitir al Ministerio del Trabajo o quien haga sus veces, copia de la certificación o recertificación expedida por parte de AQ CERTIFICATION SAS según la norma NTC 6072 - CENTROS DE FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN PROTECCIÓN CONTRA CAÍDAS EN TRABAJO EN ALTURAS – REQUISITOS, emitida al Proveedor de capacitación para el respectivo registro
- Presentar copia del plan de mejoramiento a la Dirección de Movilidad y Formación para el Trabajo del Ministerio del Trabajo – DMFT bajo los lineamientos establecidos en la Resolución No. 4272 de 2021 “Por la cual se establecen los requisitos mínimos de seguridad para el desarrollo de trabajo en altura” en caso de que se presente una suspensión o retiro de la certificación inicial otorgada por parte de **AQ CERTIFICATION SAS**, por el incumplimiento de condiciones técnicas, operativas o jurídicas.

#### **14. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE AQ CERTIFICATION S.A.S.**

##### **14.1. 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 SAS**, se reserva el derecho de realizar nuevos procesos de certificación de centros de formación de trabajo en alturas, cuando se cuente con evidencia objetiva de incumplimiento de condiciones técnicas, operativas o jurídicas, de acuerdo con la Resolución No. 4272 de 2021 “Por la cual se establecen los requisitos mínimos de seguridad para el desarrollo de trabajo en altura”
- **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.

##### **14.2. OBLIGACIONES**

- No establecer ninguna condición discriminatoria para la prestación del servicio.
- No utilizar procedimientos diferentes a los que se encuentran definidos por la Norma ISO/IEC 17065:2012 que impidan o inhiban el acceso a los solicitantes.

- Los servicios prestados por parte de **AQ CERTIFICATION SAS**, son accesibles a todos los solicitantes siempre y cuando la actividad que soliciten se encuentre dentro del alcance de acreditación.
- No limitar o generar condiciones indebidas en donde solo se permita acceso al proceso de certificación a clientes en específico, asociaciones o grupos.
- Realizar las actividades de certificación a aquellos asuntos relacionados con el alcance de certificación.
- 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 de 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 seguimiento y/o vigilancias 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.
- Realizar la entrega del certificado de conformidad al Centro de Formación de Trabajo en Alturas dentro de los 10 días calendario posterior a la culminación del proceso de auditoría.



**ACEPTACIÓN DEL CERT-RG-03 REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN CEFTA.**

<b>NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
<b>REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
<b>CARGO:</b>	

Recibimos, leemos y aceptamos libremente el **CERT-RG-03 REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN CENTROS DE ENTRENAMIENTO Y FORMACIÓN DE TRABAJO EN ALTURAS**, 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 el organismo.

**En constancia firma.**

<b>FIRMA DE CLIENTE:</b>
<b>NOMBRE:</b> <b>FECHA:</b>