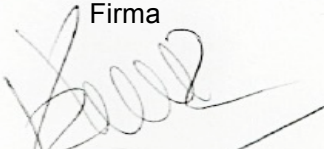






REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN

Código: DI-CE-001
Versión :010
Fecha de Emisión: 08/06/2011
Página 1 de 21

ELABORO	REVISO	APROBÓ
Firma 	Firma 	Firma 
Nombre: Kateryne Monzón A. Cargo: Dirección Técnica.	Nombre: Carlos Eduardo Farfán Cargo: Presidente Ejecutivo	Nombre: Diego Pardo Cargo: Presidente J. Directiva

ESTADO DEL DOCUMENTO	FECHA	CAUSA DE CAMBIOS
Versión 008	31/08/2017	Establecimiento de los criterios de certificación los cuales son otorgar, rechazar, mantener la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación, renovar, suspender o restaurar, o retirar la certificación no deben contratarse externamente.
Version 009	27/11/2017	Definición de los criterios y políticas al momento de presentarse cambios y/o actualizaciones en el uso del sello y cambios de certificados por esta y otras razones.
Version 010	1/06/2018	Se realiza una revisión general, se actualizan cargos.

1. OBJETO Y ALCANCE

Establecer las condiciones que aplican para la certificación AES de Sistemas de Gestión con base en documentos que establezcan requisitos para sistemas de gestión.

Este Reglamento de certificación es parte integral del Contrato de Auditoría vigente entre las partes y por tanto la aceptación y firma de dicho documento automáticamente genera la aceptación del presente Reglamento.

2. REFERENCIAS

ISO 17021 Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.

ISO 28003 Security management systems for the supply chain- Requirements for bodies providing audit and certification of supply chain security management systems.

ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario, en sus ediciones vigentes.



3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para la interpretación del presente Reglamento serán de aplicación las definiciones referenciadas en las siguientes normas:

- NTC - ISO 28000:2007 Sistemas de gestión de la seguridad para la cadena de suministro
- NTC-ISO 28001:2007 Sistemas de Gestión de la Seguridad para la Cadena de Suministro. Mejores prácticas para implementar evaluaciones y planes para la seguridad de la cadena de suministro. Requisitos y orientación.
- ISO 28003 sistemas de gestión de la seguridad para la cadena de suministro - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión de seguridad de la cadena de suministro
- ISO 18788 Sistema de gestion para operaciones de seguridad privada.
- ISO 37001 Sistema de gestion antisoborno
- ISO 39001 Sistema de gestion de seguridad vial
- ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario, en sus ediciones vigentes.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- No conformidad mayor: No conformidad que afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos
- No conformidad menor: No conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos

4. OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN

- Permitir el acceso del equipo auditor a todos los sitios e información correspondiente al Sistema de Gestión para el cual solicita o posee el certificado y designar un responsable para la coordinación de las actividades con AES.
- Pagar dentro de los plazos estipulados, las facturas que AES le presente a la Organización por concepto de los servicios de certificación.
- Informar, sin demora, a AES acerca de los cambios que puedan afectar el Sistema de Gestión o el alcance del certificado, tales como:
 - a. Cambios en la razón u objeto social
 - b. Cambios en la dirección de contacto o los sitios bajo el alcance de la certificación.
 - c. Cambios en la organización, en su estructura organizacional, en la de sus procesos y en el personal que esté relacionado con la administración del Sistema de Gestión.
 - d. Cambios en el alcance de las operaciones bajo el Sistema de Gestión certificado.



- e. Cambios mayores en el Sistema de Gestión y sus procesos.
- f. Fusión, escisión, liquidación, cesión de acciones y en general cualquier otra operación que implique un cambio en la naturaleza jurídica de la organización.
- g. En caso de presentarse intervención judicial, administrativa o sanciones impuestas por la autoridad competente, que pueda afectar el o los sistemas de gestión certificados por AES.
- h. Un cese de actividades mayor a sesenta (60) días.

La organización debe notificar a AES estos cambios mediante una comunicación escrita formal (carta, correo electrónico u otros) ya sea a través del Representante Legal, Representante de los Sistemas de Gestión y/o Gerencia.

De acuerdo con lo anterior, AES se reserva el derecho de realizar auditorías especiales al Sistema de Gestión, para verificar el cumplimiento de los requisitos de la certificación, en los siguientes casos:

- Quejas de los clientes del titular del certificado.
- Cambios voluntarios o involuntarios en la estructura organizacional, los procedimientos, las operaciones, actividades o sitios del titular.
- Cambio o transferencia del titular a otros propietarios.
- Por solicitud o autorización del Comité de Certificación y/o Junta Directiva
- Casos evidentes de falla en el SGCS.

Los anteriores puntos podrán ocasionar la modificación, suspensión o retiro de la certificación. El cese temporal de actividades no dará lugar a la ampliación del periodo de validez del certificado.

Se debe mantener un registro controlado de lo indicado a continuación, según sea aplicable al Sistema de Gestión certificado:

- a. Cualquier circunstancia relacionada con eventos que afecten la seguridad del sistema de gestión, así como el tratamiento dado a los mismos.
- b. Las sanciones impuestas por la autoridad competente por incumplimiento de requisitos legales o reglamentarios aplicables al o a los sistemas de gestión certificados por AES.

La suspensión o retiro de la certificación implica la renuncia por parte de la Organización a cualquier acción legal en contra de AES. Así mismo la Organización no podrá seguir utilizando el certificado, ni el sello de certificación, para ningún fin a partir de la fecha en que le sea notificada por escrito o por cualquier otro medio, la suspensión o retiro de la certificación. En caso que la Organización siga utilizando el certificado y/o el sello, AES podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir a la Organización el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado y/o el logo de certificación.



5. OBLIGACIONES DE AES

a. Confidencialidad de la información

Tratar de manera confidencial la información obtenida de la Organización en relación con las actividades desarrolladas para la gestión del certificado y usarla solamente para los fines relacionados con la gestión del mismo. En caso que la autoridad competente requiera esta información, AES informará por escrito a la organización. Cuando esta solicitud sea de terceros, diferente a autoridad competente, se solicitará a la organización previamente una autorización escrita para brindar esta información.

AES trata de forma confidencial, y de conformidad con la legislación vigente, toda la información, datos y documentos de las organizaciones a los que pueda tener acceso durante los procesos de otorgamiento, mantenimiento o renovación del Certificado, conforme a la política de privacidad y tratamiento de datos personales vigente.

AES puede mostrar, no obstante, el contenido de sus archivos a los organismos de acreditación, organismos de certificación y organismos propietarios de marcas de conformidad de Sistemas de Gestión con los que exista, o se pretenda alcanzar, un acuerdo de reconocimiento de los certificados, con el fin de mostrar evidencias documentales del cumplimiento de este reglamento, o a las autoridades competentes en el caso de que el certificado reconozca conformidad con algún reglamento de obligado cumplimiento.

AES será responsable por los datos personales remitidos por las organizaciones como consecuencia del presente reglamento, pudiendo ejercitar estas los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos dirigiéndose a AES.

b. Informar sobre los cambios en los requisitos por AES

AES notificará debidamente a sus clientes cualquier cambio en sus requisitos de certificación y verificará que el cliente certificado cumpla los requisitos.

c. Verificar que el Sistema de Gestión cumple con los requisitos especificados

La certificación del Sistema de Gestión no exime a la Organización de su responsabilidad de cumplir con la legislación legal vigente. La certificación del Sistema de Gestión no es garantía de cumplimiento de requisitos legales o contractuales exigibles a los bienes o servicios cubiertos por el alcance de la certificación.

AES no tendrá ningún trato especial a ninguna compañía o persona en razón de las decisiones de certificación o del desarrollo del ejercicio de la auditoría. Por lo tanto las decisiones de certificación son tomadas por el comité técnico bajo ninguna presión comercial, personal o de cualquier otra índole.

d. Gestión del Certificado

La Gestión del Certificado comprende las actividades necesarias para decidir, por parte de AES, acerca de la certificación del Sistema de Gestión, incluyendo las de otorgar, rechazar, mantener la certificación,



ampliar o reducir el alcance, renovar, suspender o restaurar la certificación después de una suspensión, o retirarla.

En el caso que hubiese lugar a cambios previamente notificados por el cliente u organización tales como Razón Social, dirección de sede principal o de alguno de los sitios certificados, AES deberá modificar el certificado, teniendo en cuenta si la fecha de su próxima etapa del ciclo es superior a tres meses. En caso contrario se esperará a la ejecución de la próxima auditoria según corresponda. Todo lo anterior previa retroalimentación al cliente.

En el caso que los cambios que el cliente notifique corresponden a su objeto social, alcance de las operaciones bajo el Sistema de Gestión certificado, fusion, AES deberá proceder a programar la auditoria correspondiente, con el fin de evaluar la conformidad del sistema con base en los nuevos lineamientos del cliente, tal y como lo describe el numeral 6.5.1 del procedimiento Certificación de Sistemas de Gestión P-CE-001

Así mismo AES deberá notificar a las organizaciones las modificaciones que se pudiesen presentar con el uso del sello del Organismo Acreditador y gestionar los cambios de los certificados ya sea en la próxima etapa del ciclo o a criterio del comité técnico en dicho momento.

En el momento en que se presenten cambios y/o modificaciones a los certificados como los mencionados anteriormente, se deberá identificar la versión a la que corresponde dicha impresión, dejándola explícita a continuación del código del certificado, tal y como se ilustra en el documento I-CE-003

e. Programación de auditorías y asignación del equipo auditor

AES asignará un equipo auditor, que puede ser externo, para realizar las auditorias de otorgamiento, seguimiento, renovación, especiales, restauración, ampliación y / o reducción de la certificación. En el caso que la Organización tenga objeciones relacionadas con el equipo auditor, debe notificar a AES por escrito las razones dentro de los (5) días hábiles contados a partir de la fecha en que fue notificada la auditoria. Si cumplido este plazo, la Organización no presenta objeción, AES asumirá que está de acuerdo y por lo tanto aceptará sin restricciones al equipo auditor, en la fecha programada. AES atenderá las objeciones en los casos en que alguno de los integrantes del equipo auditor presente conflicto de intereses.

De igual manera para aquellas compañías que hacen parte de un grupo empresarial que comparten procesos y personal, o llamados transversales, el ejercicio de auditoria se llevará a cabo como una empresa con metodología multisitio.

6. OTORGAMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1.Solicitud y contrato

Cualquier organización puede solicitar a AES la certificación y consecuente otorgamiento del Certificado.



AES facilitará a todas las organizaciones que lo requiera la documentación necesaria para efectuar la solicitud.

Con la información recibida, AES establecerá las condiciones contractuales, económicas y técnicas particulares que sean de aplicación. El proceso de certificación se iniciará con la aceptación por parte de la organización de dichas condiciones, que podrán ser modificadas a lo largo del proceso de certificación, mantenimiento o renovación, con previo acuerdo de las partes.

AES se reserva el derecho a no admitir a trámite una solicitud de otorgamiento de certificación, cuando esté en contra de sus fines u objeto, pudiera afectar negativamente a la imagen de AES, la evaluación de los riesgos de seguridad fuese alta o considere que no dispone de la competencia técnica o capacidad necesaria para tramitar la solicitud referida.

AES con el fin de realizar un documento legalmente ejecutable con el cliente certificado, enviará a la compañía un Contrato de certificación con duración de 3 años, el cual será renovado en el momento que la compañía realice su recertificación. Así mismo AES entregará con el mencionado contrato el presente Reglamento el cual es parte integral del Contrato de Auditoría vigente entre las partes y por tanto la aceptación y firma de dicho documento automáticamente genera la aceptación del mismo.

6.2.Recepción de la Solicitud

AES analizará la solicitud, la información remitida por la organización y solicitará la información complementaria que precise con el fin de llevar a cabo la auditoría inicial.

AES podrá decidir la anulación de la solicitud, si por razones ajenas a su voluntad, no se lleva a cabo la auditoría inicial antes de que transcurra un año desde su recepción.

6.3.Muestreo multisitio

Una organización multi-sitio es una organización que cuenta con una función central identificada, en donde se planean, controlan o gestionan ciertas actividades, y una red de oficinas locales o sucursales (sitios) en donde tales actividades se llevan a cabo de forma total o parcial.

Para la realización del muestreo multisitio, se evalúan los procesos en todos los sitios, los cuales tienen que ser sustancialmente de la misma naturaleza y tienen que operarse con métodos y procedimientos similares.

La organización debe de tener un sistema de gestión, bajo un plan administrado y controlado de forma central y debe estar sujeto a la revisión por la dirección central. Todos los sitios deben estar sujetos al programa de auditoría interna de la organización.

El muestreo se restringe, cuando el sitio no sea apropiado para obtener suficiente confianza en la eficacia del sistema de gestión bajo auditoría. El organismo de certificación debería definir dichas restricciones con respecto a:



- Alcance de los sectores o actividades (ej. basado en la evaluación de riesgos o complejidad asociada con ése sector o actividad);
- Tamaño de los sitios elegibles para una auditoría multi-sitio;
- Variaciones en la implementación local del sistema de gestión, tales como la necesidad frecuente del recurso del uso de planes dentro del sistema de gestión para adecuarse a diferentes actividades, sistemas regulatorios o contractuales diferentes;
- Uso de sitios temporales que operan bajo el sistema de gestión de la organización y que no están incluidos dentro del alcance de la certificación.

Al menos un 25% de la muestra debería seleccionarse al azar.

De acuerdo a lo expuesto en el documento IAF MD: 1, se toma el siguiente cálculo, el cual es un modelo basado en un ejemplo de una actividad, con un riesgo de bajo a medio, con menos de 50 empleados en cada sitio.

- Auditoría inicial: el tamaño de la muestra debería ser la raíz cuadrada del número de sitios remotos: ($y=Mx$), redondeado hacia el número entero superior.
- Auditoría de seguimiento: el tamaño de la muestra anual debería ser la raíz cuadrada del número de sitios remotos con 0.6 como un coeficiente ($y=0.6 Mx$), redondeado hacia el número entero superior.
- Auditoría de recertificación: el tamaño de la muestra debería ser igual que para la auditoría inicial. No obstante, donde el sistema de gestión haya probado ser efectivo por un período de tres años, el tamaño de la muestra pudiera reducirse por un factor 0.8, por ejemplo: ($y=0.8 Mx$), redondeado hacia el número entero superior.

6.4. Auditoría Inicial

La auditoría inicial tiene como finalidad determinar si el sistema de gestión implantado por la organización, cumple con los requisitos establecidos en el documento normativo correspondiente procedimiento de certificación P-CE-001 y con la norma aplicable.

AES enviará a la organización el plan de la auditoría inicial en un tiempo de 8 días calendario antes de la realización de la auditoría, en el que se indicará, según proceda, las fechas de realización, el equipo auditor designado, y si es del caso estipular la autorización necesaria de la presencia de observadores (auditores en formación), el lugar o lugares donde se llevará a cabo, el alcance y otros datos relevantes conforme al esquema de sistema de gestión a certificar.

Cuando el cliente trabaje con turnos, las actividades que ocurran durante el trabajo de los turnos se deben considerar cuando se desarrolle el programa de auditoría y los planes de auditoría.

La organización podrá solicitar a AES información sobre los auditores designados. Con carácter general, esta auditoría se llevará a cabo en dos etapas:



En la etapa 1, el equipo auditor debe confirmar el alcance (actividades, ubicaciones, etc.) de la certificación solicitada y asegurarse de que el nivel de implantación del sistema de gestión, garantiza que la organización está preparada para la auditoría de la etapa 2. Para ello:

Auditará la documentación del sistema de gestión;

- Evaluará la ubicación y las condiciones específicas del sitio del cliente e intercambiará información con el personal del cliente, con el fin de determinar el estado de preparación para la etapa 2 de la auditoría.
- Revisará el estado de la organización cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación de aspectos clave o significativos del desempeño de los procesos, objetivos y funcionamiento del sistema de gestión.
- Recopilará la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, ubicaciones del cliente, procesos y equipos empleados, niveles de control establecidos, información acerca del desarrollo de la evaluación, así como a los aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento (por ejemplo, aspectos legales de la aplicación en las operaciones de la organización, la identificación de los riesgos asociados);
- Revisará la asignación de recursos para la etapa 2 de la auditoría y acordará con el cliente los detalles de la etapa 2 de la auditoría.
- Proporcionará un enfoque para la planificación de la etapa 2 de la auditoría, obteniendo una comprensión suficiente del sistema de gestión y de las operaciones del sitio en el contexto de la norma existente u otros documentos normativos.
- Desarrollará el Programa de auditoría si esta corresponde al otorgamiento donde proyectará los aspectos a evaluar en las demás etapas del ciclo. En caso contrario deberá revisar el programa de auditoría proyectado y procurar ajustar su plan de auditoría a lo señalado en el programa. El auditor podrá hacer adiciones al programa inicialmente desarrollado, dejando el debido registro en el formato F-CE-036.
- Evaluará si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización cliente está preparada para la etapa 2 de la auditoría.
- Con el objeto de fortalecer la realización de la etapa 1 y lograr los objetivos establecidos, se procura realizar por lo menos parte de la auditoría de la etapa 1 en los predios del cliente.
- y si existieran circunstancias que impidan la realización de esta etapa en las instalaciones de la organización, por ejemplo la diferencia y/o distancia entre el sitio de residencia del auditor y la sede del cliente, este podrá utilizar sistemas virtuales (videoconferencia, teleconferencia) para el desarrollo de la revisión documental (etapa 1).



Si ocurren cambios significativos que pudieran impactar el sistema de gestión, AES debe considerar la necesidad de repetir toda la etapa 1, o una parte de ella. Se informará al cliente que los resultados de la etapa 1 pueden conducir al aplazamiento o cancelación de la etapa 2.

El ciclo de certificación ISO 28000:2007 de tres años, comienza con la decisión de certificación, la cual es tomada por el comité técnico. Los ciclos posteriores comienzan con la decisión de renovación de la certificación.

- **Observadores**

La presencia y la justificación de observadores durante una actividad de auditoría deben acordarse entre el organismo de certificación y el cliente antes de la realización de la auditoría. El equipo auditor debe asegurarse de que los observadores no influyen ni interfieren de manera indebida en el proceso de auditoría o en el resultado de la auditoría.

NOTA Los observadores pueden ser miembros de la organización cliente, consultores, personal de un organismo de acreditación que lleva a cabo una testificación, autoridades reglamentarias o cualquier otra persona cuya presencia esté justificada.

- **Expertos técnicos**

El rol de expertos técnicos durante una actividad de auditoría debe acordarse entre el organismo de certificación y el cliente antes de la realización de la auditoría. El experto técnico no debe actuar como auditor en el equipo auditor. Los expertos técnicos deben estar acompañados por un auditor.

NOTA Los expertos técnicos pueden proporcionar asesoría al equipo auditor para la preparación de la auditoría, su planificación o ejecución.

- **Guías**

Cada auditor debe estar acompañado de un guía, a menos que se acuerde de otra manera entre el líder del equipo auditor y el cliente. Los guías se asignan al equipo auditor para facilitar la auditoría. El equipo auditor debe asegurarse de que los guías no influyan ni interfieran con el proceso de auditoría ni con los resultados de la misma.

NOTA 1: Las responsabilidades de un guía pueden incluir:

- a) establecer los contactos y horarios para las entrevistas;
- b) acordar las visitas a partes específicas del sitio o de la organización;
- c) asegurarse de que los miembros del equipo auditor conozcan y respeten las reglas concernientes a los procedimientos de protección y seguridad del sitio;
- d) atestiguar la auditoría en nombre del cliente;



e) proporcionar aclaraciones o información cuando lo solicite el auditor.

En la etapa 2, el equipo auditor comprobará si el sistema de gestión, descrito en la documentación y evidenciado en los registros, está efectivamente implantado y cumple con los requisitos establecidos en el documento normativo correspondiente, teniendo en cuenta:

- La información y las evidencias de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión u otro documento normativo.
- La realización de actividades de seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave (coherentes con las expectativas de la norma de sistemas de gestión aplicable u otro documento normativo).
- El sistema de gestión y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- El control operacional de los procesos del cliente.
- Las auditorías internas y la revisión por la dirección.
- La responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente.
- Los vínculos entre la política, los objetivos y metas de desempeño, la responsabilidad, la competencia del personal, las operaciones, los procedimientos, los datos del desempeño, los hallazgos y conclusiones de las auditorías internas.

Al final de la auditoría etapa 2 el auditor líder informa a la organización sobre los hallazgos y conclusiones obtenidas.

Posterior a la obtención de los resultados de la auditoría inicial, durante la revisión previa etapa 1 y / o auditoría etapa 2, el auditor líder presentará un informe de carácter confidencial en los que se indicarán, en su caso, las no conformidades detectadas. Los informes de auditoría son propiedad de AES; un ejemplar de los mismos quedará en poder de la organización.

Si existen no conformidades menores, la organización deberá presentar en un plazo no mayor a quince (15) días calendario un plan de acciones correctivas necesarias para corregirlas, indicando los plazos previstos para su implementación y aportando el número máximo de pruebas que evidencien que dichas acciones se han llevado, o se llevarán a cabo, y en qué plazo.

En caso de que se presenten no conformidades mayores se debe realizar una auditoría complementaria antes de que transcurran 90 días calendario de la finalización de la auditoría etapa 2 en una fecha acordada con la organización, para verificar que se han implementado eficazmente las acciones correctivas para los aspectos detectados como no conformes o para comprobar que se han cumplido las condiciones exigidas. La verificación de acciones correctivas para las no conformidades mayores se



realiza sólo mediante una auditoría complementaria, la cual debe ser pagada por la organización de acuerdo con su duración.

Estas auditorías complementarias, a realizar en un plazo determinado por AES de máximo 90 días calendario para todos los casos, tienen como finalidad verificar la resolución de las no conformidades mayores detectadas durante la auditoría inicial. La no realización de la auditoría complementaria en el plazo indicado por AES dará lugar al no otorgamiento de la certificación.

Si AES no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de los 6 meses posteriores al último día de la etapa 2, se debe realizar otra auditoría de etapa 2 antes de recomendar la certificación.

Con carácter general, no deberán transcurrir más de 3 meses entre la realización de las etapas 1 y 2; para la certificación de un sistema de gestión en concreto y más de 3 meses de la finalización de la etapa 2 y la auditoría complementaria.

Si ocurren cambios significativos que pudieran impactar el sistema de gestión, AES debe considerar la necesidad de repetir toda la etapa 1, o una parte de ella. Se le informará al cliente que los resultados de la etapa 1 pueden conducir al aplazamiento o cancelación de la etapa 2.

- **Suspensión de la certificación**

En el caso de que la organización por los motivos descritos en las obligaciones del cliente certificado u otro motivo externo o interno que conlleve a no cumplir con las actividades de la certificación, AES procederá en primera instancia suspender la certificación, además por motivos tales como:

- El sistema de gestión de la seguridad para la cadena certificado del cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión;
- El cliente certificado no permite la realización de las auditorías de seguimiento o de renovación de la certificación de acuerdo con la periodicidad requerida, o
- La organización certificada ha pedido voluntariamente una suspensión.

El cliente certificado al cual se le ha realizado la suspensión de la certificación, no puede hacer uso del sello de certificación y debe retirar cualquier publicidad que indique que su certificación se encuentra vigente.

Dicha suspensión solo será por 6 meses, si en el transcurso de este tiempo el cliente certificado no ha subsanado los problemas que conllevaron a la suspensión, AES procederá a realizar el retiro de la certificación o reducir el alcance de la misma.

- **Restauración de la certificación**

AES procederá con la restauración de una certificación suspendida si la cuestión que dio origen a la suspensión se resolvió.



- **Reducción de alcance**

En caso de que la suspensión de la certificación haya sido por motivos de alcance y el cliente certificado tenga una variación en los procesos y / o sedes incluidas o si ha dejado de cumplir de forma persistente o grave con los requisitos, AES debe de reducir el alcance de la certificación con el fin de excluir las partes que no cumplen con los requisitos.

Para la reducción del alcance de certificación AES, realizará una auditoría completa y dará continuidad al ciclo de certificación del cliente.

- **Cancelación y / o retiro**

La cancelación de la certificación a una organización se impondrá como consecuencia de:

- Incumplimiento grave o reiterado, de las obligaciones por parte la Organización certificada (contrato) o por la no corrección de las causas que motivaron la suspensión.
- La Organización certificada pone en riesgo la credibilidad o prestigio de AES o de la certificación.
- Actuación ilegal y criminal de la empresa certificada.

El Comité de técnico y/o certificación presenta a la Presidencia Ejecutiva la propuesta de cancelación, informando de ello a la Organización dentro de los ocho (8) días calendario siguientes a la fecha de notificación de la cancelación, podrá enviar a la Presidencia Ejecutiva la apelación justificada si lo considera pertinente, aplicándose el trámite establecido en el procedimiento para el tratamiento de apelaciones.

Si la Organización interesada no efectuara apelación dentro del plazo señalado, se considera aceptada la decisión de cancelación.

La cancelación de la acreditación implica la obligación por la Organización de devolver a AES los certificados correspondientes así como su eliminación del listado de Organismos certificados, en lo relativo a la certificación cancelada.

6.5. Evaluación y acuerdos

AES a través de su Comité técnico y certificación, evaluará la información recopilada en la auditoría inicial y, si existen no conformidades, evaluará adicionalmente el plan de acciones correctivas propuesto por la



organización, teniendo la potestad de solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas.

En relación con la certificación y el otorgamiento del correspondiente certificado que lo atestigua, y en función de toda la información evaluada, AES adoptará uno de los siguientes acuerdos:

- Otorgar el Certificado.
- No otorgar el Certificado y emitir un reporte de no cumplimiento de la norma si no se resuelven de manera definitiva y con suficiencia las no conformidades detectadas.

AES comunicará a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe la interposición de recurso según se establece en el Capítulo 8.

6.6. Otorgamiento del Certificado

Tras su otorgamiento, AES emitirá un certificado válido por un máximo de tres años a la organización certificada, en el que se detallará, entre otros, documento normativo aplicable, el alcance, actividades, ubicaciones y esquema de certificación del sistema de gestión. A partir de la decisión de aprobación de la certificación para la organización se inicia el ciclo de 3 años hasta la decisión de renovación de la misma.

Con el otorgamiento del certificado, AES otorgará a la organización certificada licencia para usar la Marca correspondiente. En ningún caso, esta licencia puede ser empleada por, ni transferida a otro centro de actividad, organización, o alcance distinto a los que se refiera el certificado.

Durante el mantenimiento o renovación de la certificación, la organización puede solicitar a AES la modificación del alcance, actividades y ubicaciones certificados. AES evaluará dicha solicitudes y establecerá, en cada caso, su viabilidad y la evaluación o auditoría necesaria para proceder a dicha modificación.

La certificación de AES no exime en ningún caso de las garantías y responsabilidades que correspondan a la organización conforme a la legislación vigente, sea cual sea el sistema de gestión certificado. AES no se hará responsable, en ningún caso, de cualquier incumplimiento de la legislación vigente de la mencionada organización o de los derivados de sus actividades.

7. MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

7.1. Auditorías de seguimiento

AES efectuará dos auditorías de seguimiento, por lo menos una vez al año, sin que se cumplan mas de 12 meses contados a partir del ultimo día de etapa 2 de la auditoria de otorgamiento de la certificación; la segunda se llevará a cabo antes de que transcurra un año calendario después del primer seguimiento. Tras estas dos, la siguiente sería la auditoría necesaria para llevar a cabo la renovación de la certificación, La fecha de la primera auditoría de seguimiento después de la certificación inicial.



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN

Código: DI-CE-001
Versión :010
Fecha de Emisión: 08/06/2011
Página 14 de 21

Cuando AES presta el servicio de certificación a diferentes sedes o sitios se establece para el seguimiento de la certificación un plan de muestreo de evaluación de los sitios cubiertos por la certificación, tal que asegure que todos los sitios han sido evaluados al menos una vez antes de cada renovación, de acuerdo al documento IAF MD:1.

Las actividades de seguimiento realizadas por AES se contemplan en el programa de auditoría de cada organización cliente y son de verificación periódica para un eficaz mantenimiento del sistema. El programa de auditoría de AES deberá ser diligenciado por el auditor líder del primer ciclo y proyectado por el mismo en las etapas siguientes: seguimiento 1, seguimiento 2, renovación.

Previamente a cada auditoría de seguimiento, AES enviará a la organización la notificación correspondiente, en el que se indicará, las fechas de realización, el equipo auditor designado, el lugar o lugares donde se llevará a cabo, el alcance y otros datos relevantes conforme a lo indicado en el documento normativo que le sea de aplicación. La organización podrá solicitar a AES información sobre los auditores designados.

La Organización debe confirmar las fechas programadas por AES para la realización de las actividades de seguimiento dentro de los 5 días calendario siguientes contados a partir de la notificación. En caso de que AES no reciba confirmación de las fechas programadas o solicitud justificada de modificación de la programación, se asume que la organización auditada está de acuerdo con las fechas programadas y debe pagar los costos de la actividad de seguimiento correspondientes, con 30 días de anticipación.

No se realizarán actividades de seguimiento y renovación, si la organización auditada no paga anticipadamente los costos correspondientes presentados en la factura.

Los resultados de las auditorías de seguimiento se reflejarán en informes de carácter confidencial en los que se indicarán, en su caso, las no conformidades detectadas. Los informes de auditoría son propiedad de AES; un ejemplar de los mismos se enviará a la organización certificada.

Si existen no conformidades mayores, la organización deberá presentar un plan de acciones correctivas necesarias para corregirlas, indicando los plazos previstos para su puesta en práctica, para la realización de la auditoría complementaria en donde se verificará que las pruebas aportadas, evidencian que dichas acciones se han llevado o se están llevando a cabo de manera eficaz.

La no realización de las actividades de seguimiento posteriores a la aprobación de la certificación o de sus renovaciones implica la suspensión automática de la certificación, de acuerdo con lo establecido en el contrato de certificación.

La no realización de las renovaciones de la certificación implica su vencimiento.

Salvo que se especifique otra frecuencia en el reglamento particular de aplicación, durante el período de validez del certificado, AES efectuará auditorías anuales de seguimiento al sistema de gestión de la organización con el fin de comprobar si este se mantiene eficazmente implantado en el alcance certificado y, por tanto, se mantienen las condiciones que dieron lugar al otorgamiento de dicho certificado.

Cada auditoría de seguimiento para la norma de sistema de gestión pertinente debe incluir:



- a) las auditorías internas y revisión por la dirección;
- b) una revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoría previa;
- c) el tratamiento de las quejas;
- d) la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema (o sistemas) de gestión respectivos;
- e) el progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua;
- f) la continuidad en el control operacional;
- g) la revisión de cualquier cambio; y
- h) la utilización de marcas y/o cualquier otra referencia a la certificación.

- Ampliacion

En el caso que el cliente requiera adicionar a su certificación actual procesos, sedes y/o servicios que impactan directamente el sistema de gestión, debe realizar la solicitud de ampliación al alcance actual de su certificación. Para lo cual AES revisará la solicitud y determinará la actividad de auditoría requerida para decidir el otorgamiento o no a la ampliación. Esta ampliación se puede llevar de manera conjunta en una auditoría de seguimiento aprovechando la siguiente etapa del ciclo en que se encuentra el cliente.

7.2. Evaluación y acuerdos

Tras cada auditoría de seguimiento, el comité técnico evaluará los informes derivados y el plan de acciones correctivas, si procede, propuesto por la organización; AES podrá solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas.

En función de toda la información evaluada, adoptará uno de los siguientes acuerdos:

- Se mantiene la certificación, con o sin reducción y/o ampliación del alcance.
- Es preciso llevar a cabo una auditoría complementaria con el fin de comprobar la implantación de las acciones correctivas. En este caso el mantenimiento de la certificación queda supeditado al resultado de la evaluación de la misma. Tras la realización de la auditoría complementaria y, si procede, el análisis de las acciones correctivas propuestas por la organización certificada, AES adoptará los siguientes acuerdos:
 - ❖ Se mantiene la certificación, con o sin reducción y/o ampliación del alcance
 - ❖ AES dará lugar a la una de las sanciones previstas en el Capítulo 7.

AES comunicará a la organización certificada los acuerdos adoptados y los motivos que los originan.

8. RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO

8.1. Auditorías de renovación

El intervalo de tiempo entre la auditoría auditoría de certificación y re-certificación inicial o entre dos



auditorías de recertificación no será superior a 3 años. Se efectuará una auditoría completa del sistema de gestión de la organización certificada con el fin de verificar si procede su renovación.

La auditoría de renovación evaluará si, en la práctica y a la vista de los cambios internos y externos, el sistema de gestión certificado es eficaz y contribuye al logro de la política y los objetivos de la organización. Esta se debe planificar y llevar a cabo en el tiempo apropiado para permitir la renovación oportuna antes de la fecha de caducidad del certificado.

Previamente a la auditoría, AES enviará a la organización certificada el plan correspondiente, en el que se indicará, las fechas de realización, el equipo auditor designado, el lugar o lugares donde se llevará a cabo, el alcance y otros datos relevantes conforme a lo indicado en el documento normativo que le sea de aplicación. La organización certificada podrá solicitar a AES información sobre los auditores designados.

La auditoría de renovación de la certificación será realizada de la misma forma que la auditoría de certificación inicial en sus etapas 1 y 2.

Los resultados de la auditoría de renovación, se reflejarán en informes de carácter confidencial en los que se indicarán, en su caso, las no conformidades detectadas. Los informes de auditoría son propiedad de AES; un ejemplar de los mismos quedará en poder de la organización certificada.

Si existen no conformidades, se procederá de la misma forma de la auditoría inicial de otorgamiento en la programación de la auditoría complementaria.

Para que el certificado pueda ser renovado antes de su expiración, el plazo de implementación de las correcciones y acciones correctivas no debe superar su fecha de caducidad.

Si la organización no desea que el certificado sea renovado, debe comunicarlo por escrito a AES al menos 4 meses antes de su fecha de caducidad.

8.2. Evaluación y acuerdos

AES evaluará la información recopilada en la auditoría de renovación y el plan de acciones propuesto por la organización, pudiendo solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas. En función de toda la información evaluada adoptará uno de los siguientes acuerdos:

- Renovar el Certificado, con o sin reducción del alcance.
- No renovar el Certificado y emitir un reporte de no cumplimiento de la norma si no se resuelven de manera definitiva y con suficiencia las no conformidades detectadas.

AES comunicará a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe la interposición de recurso según se establece en el Capítulo 8.



8.3. Emisión del Certificado renovado

Tras el acuerdo de renovación, AES emitirá un nuevo certificado por un plazo máximo de tres años de vigencia.

Las renovaciones del certificado se realizan por períodos consecutivos máximos de tres años. Durante dichos períodos, la organización certificada será objeto del seguimiento de su certificación descrito en el Capítulo 7.

El certificado renovado conservará el código asignado en el otorgamiento de la certificación.

9. DERECHOS DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL USO DE LOS CERTIFICADO AES

9.1. La Organización que ha obtenido autorización para el uso del certificado AES, puede utilizar la marca y/o sello de certificación AES del certificado de Sistema de Gestión correspondiente, para demostrar que su sistema de gestión satisface los requisitos indicados.

9.2. Los derechos de uso del certificado no pueden ser cedidos por la Organización. En caso que la Organización proyecte transferir total o parcialmente sus derechos para las actividades cubiertas por el alcance certificado, debe informar a AES con la debida anticipación, con el fin de definir la continuidad del Certificado.

9.3. El certificado debe usarse siguiendo las disposiciones que se indican a continuación:

- a) El nombre y la o las ubicaciones geográficas de cada cliente cuyo sistema de gestión es certificado (o la ubicación geográfica de las oficinas centrales y cualquier otro sitio en el objeto de una certificación multisitio) a las cuales se les dio alcance en la actual certificación.
- b) Las fechas del otorgamiento, ampliación o renovación de la certificación.
- c) La fecha de caducidad o la fecha de renovación de la certificación, coherente con el ciclo de renovación de la certificación.
- d) Un código de identificación único.
- e) La norma u esquema de certificación, incluido el número de emisión y/o revisión, utilizado para auditar al cliente certificado,
- f) El alcance de la certificación aplicable a las actividades realizadas en el sistema de gestión del cliente incluyendo servicio, procesos, etc., como sea aplicable en cada sitio.
- g) el nombre, la dirección y la marca de certificación de AES; pueden utilizarse otras marcas (por ejemplo símbolos de certificación y/o acreditación) siempre que no sean engañosas o ambiguas;



- h) cualquier otra información requerida por la norma y/u otros documentos normativos utilizados para la certificación;
- i) Cuando el certificado sea reproducido deberá aparecer completo y ser totalmente legible, de acuerdo con el procedimiento Uso del sello de certificación AES de Sistema de Gestión.

9.4. El Certificado no puede ser usado de manera que induzca o pueda provocar a confusión con otras actividades que no han sido certificadas, ni puede ser utilizado a título de publicidad relacionada directamente con los productos, de manera que pueda hacer entender que éstos han sido certificados.

9.5. La organización sólo puede hacer publicidad del certificado, después de su aprobación. Ordenada la suspensión o cancelación del certificado, la Organización no podrá hacer uso del mismo.

9.6. En caso de existir dudas sobre el contenido autorizado para la publicidad, la Organización puede consultar el procedimiento Uso del sello de certificación AES de Sistema de Gestión o dirigirse a AES.

10. SANCIONES

10.1. Las siguientes causas pueden dar lugar a sanciones por parte de AES:

- a. La infracción a las condiciones indicadas en el presente documento.
- b. Permanencia de una no conformidad o incumplimiento del plazo establecido para algún requisito modificado.
- c. No recibir en las fechas programadas las auditorias de seguimiento y renovación.
- d. La mora mayor a sesenta (60) días en el pago de los servicios de la certificación.
- e. Utilizar el certificado vencido, suspendido o retirado.
- f. Alterar o cambiar el contenido del alcance del certificado o su vigencia.
- g. Presentar documentación falsa para obtener la certificación.
- h. Utilizar el certificado para actos ilícitos.

10.2. Las sanciones por aplicar, a criterio del Comité de Técnico y de Imparcialidad, dependiendo de la gravedad de las infracciones podrán ser:

- a. Amonestación escrita con el requerimiento de que cesen las infracciones en un plazo determinado.
- b. Amonestación escrita acompañada de una auditoria especial.



- c. Suspensión del certificado, la cual no podrá ser superior a ciento ochenta (180) días calendario, para corregir la situación que originó la sanción, de lo contrario se procederá al retiro del certificado.
- d. Retiro del certificado.
- e. La mora superior a sesenta (60) días en el pago de las facturas, ocasionará la suspensión del certificado. La mora superior a ciento veinte (120) días en el pago de las facturas, ocasionará el retiro del certificado. En estos casos los intereses de mora se liquidarán a la máxima tasa permitida por la Ley, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan para el cobro de la deuda.
- f. En caso de mora mayor a sesenta (60) días en el pago de los derechos de la certificación por parte de la Organización, AES podrá suspender la realización de la auditoría de seguimiento o renovación y en consecuencia el certificado, hasta tanto la organización cancele las obligaciones pendientes.

Con excepción de las suspensiones motivadas por mora en el pago de facturas a AES, toda suspensión se levanta luego de comprobar mediante una auditoría especial que se han subsanado las causas que la originaron. Las auditorías especiales tendrán una duración determinada por la Vicepresidencia técnica en función del tiempo necesario para evaluar la suficiencia y eficacia de las acciones correctivas

10.3. El Certificado podrá ser cancelado y / o retirado por una de las siguientes causas:

- a. Por solicitud escrita de la Organización.
- b. Por sanción impuesta por incumplimiento de las disposiciones de este reglamento.
- c. Por no reactivación dentro del período máximo de suspensión.
- d. Por no llevarse a cabo las auditorías de seguimiento o renovación dentro de los plazos contemplados en el presente Reglamento.
- e. Por haber recibido la sanción de una suspensión del certificado previamente.
- f. Por mora mayor a noventa (90) días en el pago de los servicios de auditoría establecidos contractualmente.

10.4. En caso de cancelación y /o retiro del certificado, todos los derechos de uso del mismo cesan inmediatamente, quedando obligada la Organización a suspender toda publicidad relativa al mismo. El retiro o suspensión del certificado, implica la renuncia por parte de la Organización, a cualquier acción legal contra AES, pudiendo la Junta Directiva solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la sanción impuesta.



10.5. Cuando en la auditoria complementaria se evidencia que las no conformidades mayores no han sido solucionadas, se procede de la siguiente manera:

- En caso de auditoría inicial de otorgamiento: se realiza una nueva auditoría a todo el Sistema de gestión, después de noventa (90) días de finalizada la auditoria complementaria. Esta auditoría tendrá una duración equivalente a la inicial.
- En caso de auditoría de seguimiento: Se suspende el certificado según plazo acordado con la Organización. Dicha suspensión no podrá ser superior a ciento ochenta (180) días. Si se supera este intervalo se cancela el certificado.
- En caso de auditoría de renovación: No se renueva el Certificado y la organización podrá presentarse a una nueva auditoría inicial de certificación después de noventa (90) días calendario de finalizada la auditoria complementaria.

10.6. AES, con carácter previo a la adopción del acuerdo, notificará la propuesta de sanción a la organización certificada, otorgándole un plazo de quince días para que pueda realizar las objeciones que estime oportuno al efecto.

10.7. AES comunicará a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe interposición de recurso según se establece en el Capítulo 8.

10.8. AES tendrá accesible al público información relativa a las certificaciones suspendidas o canceladas y, de estas últimas, por un plazo de un año desde la fecha de la cancelación.

10.9. En caso de cancelación, AES lo indicará en el registro público y suprimirá de cualquier otro documento publicitario que considere oportuno, toda referencia a la empresa certificada, así mismo procederá a anular el certificado correspondiente.

11. APELACIONES O RECURSOS

La organización afectada podrá impugnar los acuerdos y sanciones adoptados por AES, mediante la presentación de una escrito motivado, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde su recepción el escrito deberá ser remitido al comité de certificación de AES. Tras ello, y en un plazo no superior a 30 días, El comité de Técnico y/o certificación de AES resolverá la referida impugnación.

En el caso de que la organización discrepe de esta resolución, se procederá de la siguiente manera:

La organización afectada podrá, en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la resolución, remitir un recurso motivado. El mismo deberá ser remitido al comité de imparcialidad de AES. El Comité de Imparcialidad de AES resolverá el recurso en un plazo no superior a 30 días. Una vez tomada la decisión por El comité de Imparcialidad, esta decisión será comunicada a los afectados por el Presidente Ejecutivo.



La interposición del escrito razonado no interrumpe la aplicación del acuerdo adoptado.

12. QUEJAS Y RECLAMOS

La organización auditada puede interponer ante AES quejas o reclamos relacionados con el servicio de certificación, partiendo desde la atención inicial en la solicitud, así como en la programación y en el desarrollo de la auditoría y revisión de resultados, la organización inconforme con el servicio prestado, puede presentar ante AES las quejas y reclamos de manera verbal, o escrita por medio físico o correo electrónico, en donde se procede por parte de la Coordinadora de Certificación a diligenciarlos formatos correspondientes para la atención de quejas y direcciona al Vicepresidente Técnico para su evaluación y atención, la evaluación de estas quejas se realiza de acuerdo al procedimiento de atención de quejas y apelaciones.

13. PUBLICIDAD

13.1. AES podrá dar publicidad, a través de cualquier medio.

ANEXO

- F-CE-000** Solicitud de Certificación
- F-CE-002** Plan de auditoría etapa 2
- F-CE-006** Solicitud de acción correctiva y preventiva
- F-CE-021** Informe auditoría etapa 1
- F-CE-023** Informe auditoría etapa 2
- F-CE-035** Plan de auditoría etapa 1
- F-CE-036** Programa de auditoria
- F-CE-039** Plan de muestreo
- F-CE-043** Contrato base proceso certificación