ASOCIACIÓN DE EMPRESAS SEGURAS

Supply Chain Security

REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

R-AT-1
V: 5

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La certificación de un sistema de gestión es una declaración por una tercera parte de que un sistema de gestión de una organización cumple con los requisitos establecidos en una norma de referencia (Decreto 1595 de 2015).

Un organismo certificador acreditado emite la certificación garantizando que son justos, objetivos, imparciales, independientes y rigurosos cuando auditan y emiten certificados a las empresas. Para esto, los requisitos que *debe* cumplir un organismo de certificación para ser acreditado y para que el certificado sea reconocido en el ámbito mundial están establecidos por la serie de normas relacionadas con ISO/IEC 17021-1, la serie de normas de IAF e ILAC (según aplique al alcance) y que el organismo acreditador tenga reconocimiento de alcance de acreditación aceptado en el foro de acreditadores internacionales IAF.

De acuerdo con la legislación colombiana en materia del sistema nacional de la calidad, un organismo de certificación, aunque sea una entidad privada, **no** está cumpliendo una función pública de responsabilidad del estado colombiano. Por otro lado, el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC) es el encargado de otorgar la acreditación a los organismos de certificación de sistemas de gestión en Colombia. El ONAC es una corporación privada, naturaleza mixta y sin ánimo de lucro que se constituye y organiza bajo las leyes colombianas. Por lo tanto, los criterios contenidos en el presente reglamento de certificación son parte integral del acuerdo de certificación (también denominado contrato) entre AES y el contratante.

1. OBJETO Y ALCANCE DEL REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Establecer las condiciones que aplican para el servicio de certificación de AES en sus diferentes esquemas. Este documento está basado y se orienta a cumplir con las disposiciones establecidas por el Subsistema Nacional de Calidad, Reglamento de uso de símbolos de Acreditado, Reglas del servicio de acreditación y documentos IAF.

Este Reglamento de certificación es parte integral del acuerdo otorgamiento y uso del certificado en sus diferentes esquemas y alcances vigente entre las partes y de cualquier otro acuerdo contractual suscritos entre AES y la empresa certificada y en general todas las disposiciones que rigen el servicio de certificación de AES, dentro del marco del código civil colombiano. y por tanto la aceptación y firma de dicho documento automáticamente genera la aceptación del presente Reglamento.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO/IEC 17021-1 Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoria y la certificación de sistemas de gestión. Parte 1: Requisitos.
- ISO 28003 Security management systems for the supply chain- Requirements for bodies providing audit and certification of supply chain security management systems.
- IAF ID 1 Edición 3 Versión 2 (2023 -06-13) Documento informativo de la IAF para los alcances de acreditación de QMS y EMS
- IAF ID 3 Edición 1 (2011-11-08) Gestión de eventos o circunstancias extraordinarias que afectan al organismo de certificación, organismo de acreditación y las organizaciones certificadas
- IAF ID12 Edición 1 Versión 2 (2023 -06-13) Principios sobre Evaluación Remota
- IAF ID 14 Edición 1 Versión 2 (2023 -06-13) Guía sobre la Determinación del Tiempo de Auditoría para la Auditoría Integrada de Sistemas de Gestión de Múltiples Sitios
- IAF ID 15 Edición 1 Versión 2 (2023-11-20) Hacer frente al comportamiento fraudulento
- IAF MD 1 Edición 2 Versión 2 (2023 -06-16) Auditoría y certificación de un sistema de gestión operado por una organización multisitio
- IAF MD 2 Edición 2 Versión 2 (2023-06-14) Transferencia de certificación acreditada de sistemas de gestión
- IAF MD 4 Edición 3 (2025-01-30) Uso de la información y tecnologías de la comunicación (TIC) para fines de auditoría/evaluación
- IAF MD 5 Edición 4 Versión 3 (2023-06-14) Determinación del tiempo de auditoría de sistemas de gestión de calidad, ambiental y de SST
- IAF MD 7 Edición 2 Versión 2 (2023-07-19) Armonización de sanciones y el tratamiento del comportamiento fraudulento de los organismos de certificación
- IAF MD 11 Edición 3 (2023-09-12) Aplicación de la norma ISO/IEC 17021 para auditorías de SIG (Sistemas Integrados de Gestión)
- IAF MD 15 Edición 1 Versión 2 (2023-06-14) Recolección de datos para proporcionar indicadores de gestión de los organismos de certificación
- IAF MD 17 Edición 2 (2023-06-14) Actividades de testimonio para la acreditación de organismos de certificación de sistemas de gestión
- IAF MD 22 Edición 2 Versión2 17021-1 (2023-06-14) Aplicación de la norma ISO/IEC 17021 para auditorías de sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo
- IAF MD 25 Edición 1 Versión 2 (2023-06-13) Criterios para la evaluación de esquemas de evaluación de la conformidad
- IAF MD 28 Edición 1 (2024-10-26) carga y mantenimiento de datos en la base de datos de IAF

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

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

ISO 9000:2026	Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario
ISO/IEC 17000:2020	Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales
ISO 9001:2026	Sistema de Gestión de Calidad
ISO/IEC 17021-1	Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión – Parte 1: Requisitos.
ISO/IEC 17021-2:2016	Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 2: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión ambiental
ISO/IEC 17021-3:2017	Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 3: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de la calidad
ISO/IEC 17021-9:2018	EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD. REQUISITOS PARA LOS ORGANISMOS QUE REALIZAN LA AUDITORÍA Y LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN. PARTE 9: REQUISITOS DE COMPETENCIA PARA LA AUDITORÍA Y LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ANTISOBORNO
ISO/IEC TS 17021-13:2021	Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 13: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión del compliance
ISO/IEC TS 17021-7:2014	Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión — Parte 7: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de la seguridad vial
ISO/IEC TS 17021-9:2018	Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 9: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión antisoborno

ISO/IEC TS 17021-10:2018	Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 10: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo
ISO 19011:2026	Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión
ISO 28003:2007	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

Para precisar se enuncian los siguientes términos específicos:

3.1. TÉRMINOS RELATIVOS AL CONTRATANTE

- **Titular o contratante**: Solicitante del servicio, que luego de ser verificada la información.

- **Apelación**: solicitud del titular del ítem sometido a la evaluación de la conformidad, al organismo de evaluación de la conformidad, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem inspeccionado.

- **Queja**: expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por el titular al organismo de evaluación de la conformidad, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

3.2. TÉRMINOS RELATIVOS A LOS HALLAZGOS

No-conformidad: incumplimiento de un requisito.

3.3. SIGLAS

- **AES**: Asociación de empresas seguras
- **IAAC**: Cooperación Interamericana de Acreditación (Inter-American Accreditation Cooperation).
- **IAF**: Foro Internacional de Acreditación (International Accreditation Forum).
- **ILAC**: Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios (International Laboratory Accreditation Cooperation).
- **ISO**: Organización internacional de normalización (International organization for standardization)
- **NC**: No conformidad
- **NCM**: No conformidad mayor
- **NCm**: No conformidad menor
- **OCSG**: Organismo de Certificación de Sistemas de Gestión
- **OEC**: Organismo evaluador de la conformidad
- **ONAC**: Organismo nacional de acreditación de Colombia.
- **PCAC**: Plan de Correcciones y Acciones Correctivas
- **SIC**: Superintendencia de industria y comercio

3.4. AES COMO ENTIDAD LEGAL

El OEC se ha constituido como empresa privada, mediante documento privado, inscrita ante la cámara de comercio de Cali bajo los siguientes datos que rigen el acuerdo contractual

- NOMBRE DE LA SOCIEDAD: Asociación de Empresas Seguras - AES
- NIT: 805.018.249-6
- LOCALIZACIÓN: Calle 11 # 100 – 121, Edificio Campestre Tower, Oficina 1005
- CIUDAD: Cali
- DEPARTAMENTO: Valle del Cauca
- WEBSITE: http://www.aes.org.co

3.5. ACUERDO DE SERVICIO

El **CONTRATANTE**; acepta las condiciones del servicio expresadas en la oferta comercial, acuerdo de servicio o contrato y el presente reglamento técnico para el servicio de certificación de sistemas de gestión.

3.6. DUEÑO DEL ESQUEMA

AES, es el dueño del esquema de certificación con el cual certifica el SG del CONTRATANTE conforme a lo establecido en los criterios de acreditación nacional.

3.7. CARACTERÍSTICAS RELATIVAS A LA ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

- El servicio de certificación de sistemas de gestión **no** incluye el suministro de herramientas de tecnología de información, equipos, maquinaria, instrumentación, normas técnicas, libros o material que tenga restricciones con derechos de autor incluyendo fotos, videos y audio)
- El servicio de certificación no incluye el desarrollo de preauditorias, asesorías, formación u otro tipo de acción contraria a las políticas de independencia e imparcialidad

3.8. CARACTERISTICAS RELATIVAS A LAS COMUNICACIONES

La comunicación entre AES para trámites administrativos contractuales se centrará en el director de servicio al asociado y el representante asignado por el CONTRATANTE, quien dispondrá de la logística para la coordinación de actividades de envío de los datos de solicitud de servicio y el trámite de pago de facturas

La correspondencia física que sea enviada al AES se realizará a la siguiente dirección: Calle 11 # 100 – 121, Edificio Campestre Tower, Oficina 1005, Cali, Valle del Cauca, Colombia. Los medios de comunicación establecidos por AES para el servicio son:

Comunicación	Proceso	Email
Trámites comerciales	Ventas	pproyectos@aes.org.co dirasociado@aes.org.co
Quejas Apelaciones	Postventa	dirasociado@aes.org.co lider.contacto@aes.org.co
Programación del servicio y facturación	Certificación SG	lidercsg@aes.org.co

3.9. CARACTERISTICAS RELATIVAS AL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

- El OEC realiza la gestión para otorgar el certificado de certificación de sistemas de gestión, materializada a través de un certificado de sistema de gestión, con base en los requisitos establecidos en los reglamentos correspondientes de certificación vigentes al momento de la auditoría;

- El experto designado para la atestación de AES es quien evalúa los resultados obtenidos en el proceso de certificación y determinar el estado del certificado de sistema de gestión: otorgar, mantener, renovar, reactivar, ampliar o reducir alcances, negar, suspender y retirar.

3.10. CARACTERÍSTICAS RELATIVAS A LA IMPARCIALIDAD EN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

El OEC no realiza tareas ni colabora en la preparación de los servicios de diseño, implementación, mantenimiento, mejoramiento y asistencia técnica a las empresas en general ni a las compañías certificadas

3.11. CARACTERÍSTICAS RELATIVAS AL CERTIFICADO Y LOS ASPECTOS LEGALES DEL CONTRATANTE

- El certificado de sistema de gestión no exime al titular, de su responsabilidad de cumplir con la legislación legal vigente relacionada con el sistema de gestión certificado
- El certificado de sistema de gestión emitido por AES no corresponde a una declaración de cumplimiento legal de la empresa certificada

- La entrega del certificado de sistema de gestión por parte del AES a sus CONTRATANTE no sustituye las obligaciones asignadas por el estado colombiano a los organismos de control, según sus competencias para evaluar las condiciones del alcance certificado

CAPÍTULO II

4. DEBERES Y DERECHOS DEL CONTRATANTE

4.1. TARIFAS Y PAGO DEL SERVICIO

Las tarifas del servicio se establecen para las diferentes actividades tales como el otorgamiento, los seguimientos, renovación, ampliación, reducción, complementarias, especiales, transiciones, transferencias entre otras, las cuales van sujetas a requisitos que dan cumplimiento a criterios de ONAC e IAF. El precio del servicio incluye:

- El tiempo empleado por el equipo auditor en la etapa 1 en actividades de revisión de documentos, de acuerdo con el alcance contemplado en la solicitud de certificación aplicable, en donde éste evaluará la conformidad documental de acuerdo con los criterios aplicables, y elaborará el plan de auditoría en sitio.

- El tiempo empleado por el equipo auditor (líder de equipo, coauditores y/o expertos técnicos) en la auditoría en sitio, que comprende: la auditoría de la competencia técnica, del sistema de gestión y el atestiguamiento, para verificar la competencia del contratante para llevar a cabo satisfactoriamente las tareas contempladas en el alcance de certificación y en las instalaciones en donde se lleve a cabo dichas actividades.

- El tiempo empleado por el líder de equipo, los coauditores y/o expertos técnicos para realizar el informe.

- La revisión del Plan de Correcciones y Acciones Correctivas (PCAC) propuesto por el contratante para solucionar las no conformidades encontradas.

- En los costos o tarifas de servicio ***no se incluyen***:

  - Sobrecostos que genere emplear expertos técnicos y/o evaluadores nacionales o extranjeros, que por sus condiciones profesionales se requieran para llevar a cabo la auditoría, en este caso el contratante **debe** asumir el coste adicional el valor será incluido en la propuesta en dólares y facturado por AES en pesos colombianos de acuerdo con la TRM del día. En el caso de ser una empresa extranjera, la factura emitida por la Asociación será en dólares USD.

-
  - Sobrecostos por tiquetes y/o desplazamientos entre la sede del evaluador, la empresa certificada o ubicación del auditor AES y su regreso, la empresa deberá cubrir los alojamientos, teniendo presente lo descrito en el presente documento con el objetivo de contar con un buen estado físico y mental del auditor para llevar a cabo la auditoría y alimentación.

  - El costo de auditorías complementarias para cierre de hallazgos no conformes mayores

- Para los contratantes del sector público, las tarifas no incluyen los costos relacionados con la contratación, tales como: pólizas, impuestos regionales, estampillas, entre otros;

- Una vez aceptada la cotización, el solicitante **debe** pagar la suma establecida en la cotización y remitir a AES el acuerdo para la prestación del servicio de certificación, firmado por el representante legal. Recibido el pago y el acuerdo debidamente firmado, AES procederá a la programación de la auditoría de acuerdo con el procedimiento para programar los servicios de certificación;

- En caso de que el cliente solicite cambios de auditor, cambios en la fecha de auditoría, durante la etapa 1 o hasta cinco días antes de la etapa 1 y en etapa 2 o hasta cinco (5) días antes de la fecha de etapa 2, el contratante pagará un (1) SMMLV;

- El valor del análisis de transferencia se pagará para ser realizada la misma, equivalente a (1) SMMLV

- El contratante **debe** pagar el costo correspondiente, de acuerdo con la duración, de las auditorías complementaria y especiales conforme con las tarifas de AES
- Si la información suministrada por el cliente para la solicitud del servicio no corresponde a información correcta o precisa y esta impacta el tiempo de auditoría y ésta se detecta en la etapa 1, se procede de la siguiente manera: tomar la decisión de no proceder con la auditoría de etapa 2, por lo anterior la organización deberá pagar el costo correspondiente de la ejecución de etapa 1 y se recotizará el servicio. En caso de presentarse situaciones ajenas a la empresa a evaluar y al ente certificador (AES), que impidan el traslado del auditor o equipo de auditores a la ciudad sede la empresa a evaluar, se reprogramara la evaluación sin cobro de penalidad a la empresa a evaluar.

4.2. GASTOS DE TRASLADO DE LOS AUDITORES

Con el propósito de ofrecer condiciones mínimas de seguridad a los auditores en las auditorías realizadas a las organizaciones que se encuentre certificadas en sistemas de gestión, se establecen lineamientos para facilitar la coordinación y realización de dichas auditorías para gastos de desplazamiento y manutención. Estos lineamientos deben ser aplicados para los auditores, expertos técnicos y observadores para todas las auditorias que se realicen y no aplican en aquellos servicios en las que, los gastos de logística de desplazamiento y manutención se incluyeron en el costo del servicio e indicados en la propuesta y acordado entre las partes.

Directrices reglamentarias

1. Todo sistema de transporte, aéreo, terrestre o fluvial, deberá estar habilitado y autorizado por las entidades legales correspondientes.

2. Es responsabilidad del contratante, una vez notificada la auditoría de certificación, coordinar las horas e itinerarios de traslado de ida y regreso, así como el alojamiento y manutención durante los días programados, de tal manera que se pueda cumplir la programación de las actividades, informando tanto a la líder de certificación de AES como a el auditor.

3. El alojamiento de los miembros del equipo auditor debe realizarse en lo posible cerca de la sede del organismo que se auditara, preferiblemente en hoteles de categoría 3 en adelante.

4. Las reservas aéreas deben realizarse preferiblemente en clase económica y/o en la clase disponible en el momento de esta, con aerolíneas que cuenten con suficiente disponibilidad de frecuencia de vuelos, para permitir alternativas en casos de limitaciones por mal tiempo otras circunstancias, a menos que no haya alternativa.

5. La organización debe asumir los gastos de traslados casa – aeropuerto – organización y de regreso organización – aeropuerto – casa de todos los miembros del equipo auditor. Así mismo, se hará cargo de los transportes locales en la ciudad sede de la empresa cliente, preferiblemente suministrando el transporte o bien cubriendo los gastos de este desplazamiento.

6. Se sugiere cubrir los desplazamientos vía aérea cuando el tiempo de traslado vía terrestre sea superior a 4 horas si existe esta alternativa. Si el traslado terrestre es superior a 4 horas por trayecto, este tiempo se facturará a la tarifa vigente como un día adicional de auditoría.

7. El traslado terrestre local o intermunicipal, cuando no lo provee la empresa con sus vehículos, se realizará a través de servicios de taxi individual (no colectivo), legalmente aprobado en Colombia o en el país donde se realice la actividad.

8. En caso de presentarse situaciones ajenas a la empresa a evaluar y al ente certificador AES que impidan el regreso del equipo auditor a la ciudad de origen, la empresa deberá cubrir los gastos extras que se presenten tales como alojamiento, traslados, manutención y así mismo garantizar el traslado a la ciudad sede del equipo auditor.

9. No se admite el traslado en buses o colectivos para perímetros fuera de la ciudad donde reside el auditor, ni en el transporte urbano.

10. La alimentación se realizará teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

    - En el traslado, cuando el auditor deba desplazarse desde su residencia en horas de la mañana en horarios entre las 00:01 horas y las 05:00 horas, para tomar vuelos o un transporte terrestre el desayuno, lo coordina la empresa para ser tomado en el aeropuerto o sitio donde el auditor llegue en transporte terrestre y será pagado a coste del contratante.

- En el traslado de regreso del auditor, en horarios posteriores a las 19:00 de la empresa hasta el lugar de residencia, en cualquier modalidad de transporte, el coste de la alimentación lo suministra el contratante y acuerda con el auditor, la forma de cancelación de dichos costos en aeropuertos o lugar donde tome el transporte terrestre.

11.

- La alimentación durante la auditoría (almuerzos) será cubierta por la empresa mediante la modalidad que tengan. El auditor AES, no podrá exigirá ningún tipo de comida especial, excepto que declare desde la coordinación inicial si tiene restricciones específicas de salud, las cuales debe indicar, por ejemplo, alergia a ciertos alimentos, cultura vegana o vegetariana. El coste de los alimentos debe estar dentro del marco normal de alimentación. El auditor AES, no solicitará platos a la carta o especiales, excepto que sea la empresa contratante la quien lo solicite o disponga.

12.

13. Otros costos que se pueden presentar son: al terminar la etapa 1, en caso de presentarse No conformidades mayores, AES repetirá toda la etapa 1, o una parte de ella, y se aplaza o cancela la etapa 2, la repetición tendrá un costo adicional.

4.3. ACCESIBILIDAD

Para el desarrollo de la auditoría, el *contratante debe* permitir el libre 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. Dos días hábiles antes de iniciar la etapa 1, la empresa *debe* subir a una carpeta específica y creada por AES los documentos solicitados por el servicio en la asignación y los que solicite el auditor.

Cuando sea requerido que, miembros del equipo evaluador del organismo de acreditación ONAC, los organismos de control del estado colombiano y/o auditores observadores del AES, *deban* estar presentes durante el proceso de auditoría de AES en la empresa contratante, para evaluar mediante testificación a las actividades de AES como organismo certificador, la organización contratante *NO PUDE NEGAR* el acceso (*no es una condición discrecional para el contratante, es de obligatorio cumplimiento por los requisitos de acreditación*). En el acompañamiento realizado, no habrá intervenciones directas de los observadores en el proceso certificación, reporte de no conformidades sobre el ítem evaluado, toma decisiones relacionadas con los resultados de la certificación y entrega del informe de certificación. Dichos evaluadores y/o observadores podrán tomar registros fílmicos, grabaciones de voz y datos, entrevistas y fotografías, así como la toma de registros del proceso de certificación y procesos administrativos necesarios para los propósitos relativos a la evaluación de la conformidad con los requisitos de acreditación. Conforme al documento RAC-3.0-01 reglas del servicio de acreditación vigente. La no aceptación por parte del cliente de la empresa certificada de esta condición implicará la imposibilidad de emitir certificados/informes con la acreditación de ONAC

4.4. LINEAMIENTOS CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Con la aceptación y la contratación de los servicios ofrecidos por AES, regidos por el presente reglamento, estarán sometidos a estas disposiciones que buscan favorecer al país atacando la financiación del terrorismo y el lavado de activos. La simple contratación de los servicios ofrecidos por AES, convierte al CONTRATANTE en aceptante inmediato de lo contemplado en este reglamento, de manera que no podrá alegar desconocimiento o razones diferentes para abstenerse de su cumplimiento.

En virtud de lo anterior, AES queda legitimado para suspender o cancelar, en cualquier momento, los certificados que haya emitido, cuando tenga noticias de que la organización ha sido sancionada o está siendo vinculada a investigaciones que por estos hechos cursen ante las autoridades judiciales o administrativas competentes, teniendo en cuenta las siguientes disposiciones:

a) La Organización Contratante declara expresa y manifiestamente que sus fondos y recursos son de origen legal y legítimo, fruto de operaciones ejecutadas en cumplimiento de su objeto social, dentro del marco legal y reglamentario propio de las actividades que desarrolla. Así mismo, declara que ha verificado la tradición y libertad de los bienes de su propiedad, constatando que los mismos no han pertenecido a personas vinculadas a delitos relacionados con lavado de activos y financiación del terrorismo.

b) La Organización Contratante declara de manera expresa que no está siendo investigado por la UIAF, o que, en caso de haber sido objeto de dicha investigación, la misma ya se ha terminado con resultados satisfactorios y de no tipificación de delitos. **Nota:** En el evento que tenga en curso alguna investigación, deberá informarlo de manera expresa y anticipada a la prestación del servicio contratado a AES, presentando toda la documentación e información relevante, para que sea evaluada por AES, quien, a su arbitrio y única voluntad, podrá decidir ejecutar o no el contrato y prestar el servicio al Cliente.

c) La Organización acepta que, en caso de sostener operaciones comerciales directa o indirectamente en países calificados como paraísos fiscales, lo informará de manera expresa y anticipada a AES, aclarando puntualmente en qué consisten esas operaciones. En este caso, AES tiene la facultad y única voluntad para decidir ejecutar o no el contrato y prestar el servicio al Cliente.

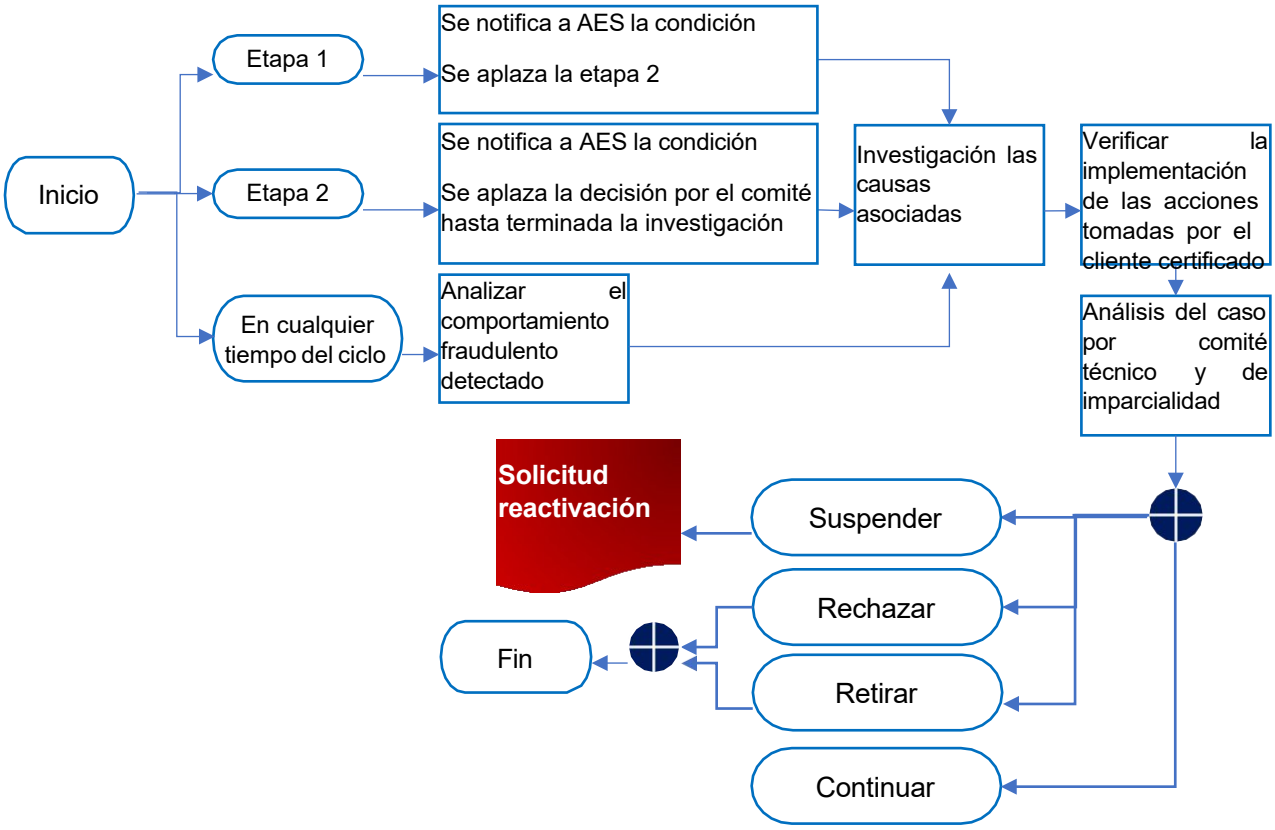
d) El Contratante autoriza expresamente a AES para que informe a las entidades privadas y de gobierno encargadas de investigar y atacar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, aquellos hechos o circunstancias sospechosas de estar relacionadas con el lavado de activos o la financiación del terrorismo, sin que esto viole el deber de reserva de la información ni que se causen a favor la Organización indemnizaciones o pago de perjuicios.

4.5. COMPORTAMIENTO FRAUDULENTO

El comportamiento fraudulento por parte de las organizaciones certificadas es una amenaza a la credibilidad de la certificación acreditada, por lo tanto, AES tiene la obligación de tomar medidas para desvincularse de cualquier organización certificada que esté involucrada en comportamientos fraudulentos.

En cualquier momento del proceso de auditoría, incluso desde la solicitud de certificación, si hay evidencia de comportamiento fraudulento por parte del contratante, en la que se presente cualquier tergiversación intencional, ocultamiento de información, se suministre información falsa o se tergiverse la verdadera, reporte de listas restringidas, que induzca o pueda inducir en error, engaño o confusión al certificador, clientes, autoridades, consumidores u otras partes interesadas, y que pueda afectar a los consumidores, a los usuarios de sus servicios o a la confianza en la certificación en general, AES realizará el procedimiento de análisis y toma de decisiones sobre el estado de la certificación.

PROCESO PARA EL TRATAMIENTO DE COMPORTAMIENTOS FRAUDULENTOS



Los siguientes son ejemplos generales y específicos de conductas fraudulentas que podrían afectar la confianza en la certificación de sistemas de gestión y perjudicar a consumidores, usuarios y otras partes interesadas. Es importante destacar que el fraude en la certificación puede tener consecuencias graves y socavar la integridad de los sistemas de gestión, estos son:

DESCRIPTOR DEL FRAUDE	CONDUCTAS FRAUDULENTAS
Manipulación de Datos	Falsificación de registros, alteración de información para cumplir con estándares o afectar los cálculos de tiempos de auditoría
Certificaciones Falsas	Emisión de certificaciones sin realizar auditorías adecuadas o sin cumplir los requisitos
Soborno y Corrupción	Ofrecer o aceptar sobornos para obtener certificaciones sin cumplir los criterios
Uso de Subcontratistas No Autorizados	Contratar subcontratistas no certificados sin informar a las partes interesadas y al certificador para el proceso de auditoría
Falsificación de Pruebas	Presentar resultados de pruebas falsos o manipulados para cumplir con los requisitos de certificación
Falta de Transparencia en la Cadena de Suministro	No proporcionar información veraz y completa sobre la cadena de suministro
Manipulación de Documentación	Falsificación de documentos para demostrar conformidad con los requisitos de certificación
Uso de Materiales No Conformes	Utilización de materiales no conformes con los estándares certificados pasándolos como conformes y que afectan la salud y la vida de las personas, los animales o el medio ambiente.
Presión sobre Auditores	Ejercer presión sobre los auditores para que pasen por alto no conformidades o debilidades en el sistema de gestión
Presión indebida sobre AES	Ejercer presión sobre el proceso de certificación de tal manera que se violen los criterios de acreditación para programar o realizar las auditorías
Divulgación Selectiva de Información	Proporcionar selectivamente información que favorezca la obtención de la certificación, omitiendo datos negativos
Falsificación de Identidad	Presentar identidades falsas para eludir los controles de certificación
Incumplimiento de Políticas del SG	Ocultar de manera intencionada el incumplimiento con políticas del SG establecidas para obtener o mantener la certificación
Monitoreo Insuficiente de Proveedores	No realizar una supervisión de los proveedores y falsificar los documentos para garantizar que cumplen con los estándares requeridos
Simulación de Pruebas de Seguridad	Realizar pruebas de seguridad simuladas para mostrar cumplimiento, aunque no se hayan implementado medidas efectivas
Manipulación de Auditorías Internas	Alterar resultados de auditorías internas para ocultar no conformidades y engañar a los certificadores externos

Falsificación de Registros de Capacitación	Registrar capacitaciones ficticias para cumplir con requisitos de certificación de competencia del personal
Uso de Subcontratistas No Autorizados	Contratar subcontratistas no certificados sin informar a las partes interesadas y al certificador para el proceso de auditoría
Falsificación de Pruebas	Presentar resultados de pruebas falsos o manipulados para cumplir con los requisitos de certificación
Falta de Transparencia en la Cadena de Suministro	No proporcionar información veraz y completa sobre la cadena de suministro
Manipulación de Documentación	Falsificación de documentos para demostrar conformidad con los requisitos de certificación
Uso de Materiales No Conformes	Utilización de materiales no conformes con los estándares certificados pasándolos como conformes y que afectan la salud y la vida de las personas, los animales o el medio ambiente.
Presión sobre Auditores	Ejercer presión sobre los auditores para que pasen por alto no conformidades o debilidades en el sistema de gestión
Presión indebida sobre AES	Ejercer presión sobre el proceso de certificación de tal manera que se violen los criterios de acreditación para programar o realizar las auditorías
Divulgación Selectiva de Información	Proporcionar selectivamente información que favorezca la obtención de la certificación, omitiendo datos negativos
Falsificación de Identidad	Presentar identidades falsas para eludir los controles de certificación
Incumplimiento de Políticas del SG	Ocultar de manera intencionada el incumplimiento con políticas del SG establecidas para obtener o mantener la certificación
Monitoreo Insuficiente de Proveedores	No realizar una supervisión de los proveedores y falsificar los documentos para garantizar que cumplen con los estándares requeridos
Simulación de Pruebas de Seguridad	Realizar pruebas de seguridad simuladas para mostrar cumplimiento, aunque no se hayan implementado medidas efectivas
Manipulación de Auditorías Internas	Alterar resultados de auditorías internas para ocultar n o conformidades y engañar a los certificadores externos
Falsificación de Registros de Capacitación	Registrar capacitaciones ficticias para cumplir con requisitos de certificación de competencia del personal
Ignorar Requisitos de Salud y Seguridad	Descuidar conscientemente los requisitos de salud y seguridad para obtener certificaciones de gestión de seguridad y salud en el trabajo

4.6. CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN CERTIFICADA

Cuando se presenten cambios 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 y/o certificación vigente.
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:**

Informar, sin demora, a AES acerca de los 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 complementarias, para verificar el cumplimiento de los requisitos de la certificación debida al cambio.

4.7. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

De conformidad con:

- La certificación emitida por AES, el contratante se obliga a cumplir permanentemente con los requisitos establecido en la legislación asociados al sistema de gestión certificado y la normatividad legal como entidad legalmente constituida
- Las directrices y responsabilidades del contratante certificado con AES, el contratante **debe** aceptar y acondicionarse a cualquier cambio en el presente reglamento de del servicio de certificación.

4.7. NOTIFICACIONES OBLIGATORIAS DEL CONTRATANTE A AES

En conformidad con la certificación emitida por AES, el contratante se obliga a que, 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

- Ocurrencia de accidentes graves, accidentes mortales o incumplimientos de la normativa que requiera la participación de la autoridad reguladora competente. Esto podría incluir situaciones específicas asociadas a afectaciones ambientales, soborno, accidentes viales, calidad, accidentes laborales, entre otros que podrían afectar el desempeño y efectividad del sistema de gestión certificado con AES.

NOTA: La definición de accidente grave será la que establezca la legislación del país donde se realice la certificación.

La Organización **debe**:

a) Informar a AES sobre dicha condición al momento de la ocurrencia
b) Proporcionar a AES, la información relativa al tratamiento de la emergencia conforme a los procedimientos internos y el PCAC para evitar que vuelva a ocurrir
c) Proporcionar motivos para que el Organismo de Certificación decida sobre las acciones a tomar, incluida:
   - Suspensión o retiro de la certificación, en los casos en que se pueda demostrar que el sistema falló gravemente en el cumplimiento de los requisitos de certificación
   - Registrar en el programa y verificar en auditoría de seguimiento
   - Realizar auditoría complementaria al SG certificada

NOTA 1: La información debe comunicarse a la dirección técnica de certificación en un tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles posteriores a la ocurrencia.

NOTA 2: Las condiciones dadas en este numeral, están relacionadas con el documento IAF MD 22:2023

4.8. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

Es obligación de la empresa contratante debido a los siguientes casos:

- Quejas de los clientes del titular del certificado (notificada directamente al contratante o a través de AES).
- Dar trámite de la queja al cliente conforme al procedimiento interno del SG aplicable para el trámite de quejas y otros recursos
- Informar a AES sobre los resultados de la investigación de la queja y de las acciones que implementó para cerrar el caso

4.9. AUDITORIAS ESPECIALES Y EXTRAORDINARIAS

Es obligación de la empresa contratante aceptar y cancelar el valor correspondiente a auditorías especiales que se lleguen a implementar debido a los siguientes casos:

a. Quejas de los clientes del titular del certificado.
b. Cambios voluntarios o involuntarios en la estructura organizacional, los procedimientos, las operaciones, actividades o sitios del titular.

c. Cambio o transferencia del titular a otros propietarios.
d. Casos evidentes de falla en el SG.
e. Casos en los que ONAC establezca NC a AES y se deban realizar otras auditorías (solo en este caso, el costo de la auditoría especial lo asume AES)
f. Solicitudes de reactivaciones posteriores a suspensión de certificación
g. Procesos de cierre de acciones correctiva producto de no conformidades mayores (NCM) durante la auditoría en cualquier etapa del ciclo (otorgamiento, seguimiento 1 o seguimiento 2)
h. En caso de que la empresa certificada haya tenido incidentes, accidentes graves o incumplimientos legales con el fin de investigar si el SG se ha visto comprometido y funcionó eficazmente

Como toda auditoría, esta seguirá el flujo de trabajo en el proceso de certificación que termina con la atestación de los resultados por parte del experto designado para la atestación.

4.10. INCUMPLIMIENTOS EN EL SG Y LOS PROCESOS DE CERTIFICACIÓN

Es obligación de la empresa cumplir con los tiempos y acciones que se generen en las etapas del servicio de certificación, por lo que de presentarse:

a) Cese temporal de actividades por cuestiones internas o externas que retrasen actividades del sistema de gestión e impidan la recepción de auditorías por parte de AES en los tiempos pactados.
b) En el caso de las situaciones que se pudiesen presentar por emergencias o situaciones adversas en las organizaciones certificadas, AES hará uso de las disposiciones descritas en el documento IAF ID3 – casos extraordinarios
c) Cierre de la compañía o suspensión total de las actividades de manera indefinida.

La organización debe notificar a AES estos cambios de manera formal (carta, correo electrónico u otros) ya sea a través del Representante Legal, Representante de los Sistemas de Gestión y/o Gerencia. En estos casos procede la suspensión temporal del certificado o el retiro según sea el caso.

Toda suspensión se levanta luego de comprobar que se han subsanado las causas que la originaron, dependiendo de éstas, AES programará una auditoría de reactivación y definirá los tiempos de acuerdo a la causal que la originó. En los casos en que la decisión de reactivación deba ser ratificada por un ponente, esta debe darse antes del plazo máximo de la suspensión.

4.11. INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Es obligación de la empresa frente a hallazgos de no conformidad (NC) realizar las siguientes acciones:

a. Presentar a AES los planes de acción para ser evaluados por el auditor en los tiempos establecidos en el presente reglamento

b. Cerrar de manera eficaz las acciones y verificar que se hayan eliminado las causas de no conformidad y no se haya vuelto a presentar hallazgos de la misma naturaleza en el periodo correspondiente al tipo de hallazgo no conforme

c. Asumir la responsabilidad legal exclusiva frente a terceros por daños y perjuicios que pudieran derivarse por el incumplimiento en los requisitos de las normas que regulan los sistemas de gestión y que están definidos para el alcance certificado y cobijado por el presente reglamento.

d. Cancelar los costos de la auditoría extraordinaria para los casos relacionados con no conformidades mayores (NCM) detectados durante las auditorías y recibir a los auditores en las fechas planificadas para realizar la auditoría para verificar si fue eficaz el cierre conforme a los planes implementados. Como toda auditoría, esta seguirá el flujo de trabajo en el proceso de certificación que termina con la atestación de los resultados por parte del experto designado para la atestación.

4.12. REGISTROS CONTROLADOS

Es obligación de la empresa a los sistemas de gestión:

a. En caso de que, por ley deba implementar las normas de archivo general de la nación para la gestión de la información documentada, la organización está obligada a incluir estos métodos en los requisitos relacionados dentro del SG específico
b. Se deberá mantener un registro controlado de lo indicado a continuación, según sea aplicable la certificación vigente:
c. El uso de los certificados y su publicidad conforme a los requisitos establecidos en el reglamento de manejo de logotipos de certificación.
d. Cualquier circunstancia relacionada con eventos que afecten la seguridad del sistema de gestión, certificación vigente, así como el tratamiento dado a los mismos:

i. Las sanciones impuestas por la autoridad competente por incumplimiento de requisitos legales o reglamentarios aplicables a la certificación por AES.
ii. Las situaciones de emergencia y accidentes conforme a lo indicado en el presente reglamento.

4.13. RESPONSABILIDADES POSTERIORES A SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN Y RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN

La suspensión, cancelación o retiro de la certificación implica la renuncia por parte del contratante a cualquier acción legal en contra de AES. Así mismo la Organización a partir de la fecha en que le sea notificada por escrito o por cualquier otro medio, no podrá seguir utilizando el certificado y deberá hacer su devolución a AES. Tampoco podrá usar el sello de certificación y otras marcas que den a entender que la certificación se encuentra vigente. Ver apartado de este documento Uso del certificado.

4.14. DERECHOS

Una empresa certificada por AES tendrá derecho a:

1) Usar el símbolo AES de certificación o referencia a la condición de certificado, conforme se estipula en el reglamento de uso de los símbolos de certificación y/o Asociado, y hacer constar su certificación en los actos de su vida empresarial y comercial.

2) Que toda la información que proporcione a AES, salvo declaración expresa en contrario en las reglas publicadas por esta, sea tratada como confidencial.

3) Conocer los informes de las auditorías que se le realicen. Si el informe de resultados de la auditoría difiere de los entregados al cierre de la misma, AES debe proporcionar por escrito una explicación a la empresa auditada.

4) Solicitar a AES suspensión total o parcial o reducción del alcance certificado, retiro de la certificación, y que se informe que la suspensión, la reducción o el retiro fue de forma voluntaria, si se cumplen los requisitos para ello.

5) Apelar de forma sustentada las decisiones adoptadas por AES, según lo establecido en este documento.

CAPÍTULO III

5. OBLIGACIONES DE AES

5.1. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

5.1.1. 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 los casos que:

- Se deba reportar de manera periódica a la autoridad competente información relacionada con sus certificados y organizaciones certificadas, basados en requisitos de ley, se procederá con el suministro exclusivo de lo requerido por autoridad competente.
- Sea un reporte solicitado de manera esporádica se suministrará a la autoridad competente, informando por escrito a la organización.

5.1.2. 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.

5.1.3. 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.

5.1.4. 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.

5.2. INFORMAR SOBRE LOS CAMBIOS EN LOS REQUISITOS DE AES

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

5.3. VERIFICAR QUE EL ESQUEMA CERTIFICADO CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESPECIFICADOS

5.3.1 La certificación no exime a la Organización de su responsabilidad de cumplir con la legislación legal vigente. La certificación no es garantía de cumplimiento de requisitos legales o contractuales exigibles a los bienes o servicios cubiertos por el alcance de la certificación. Cualquier organización que no demuestre su compromiso inicial o continuo con el cumplimiento legal, no será certificada o no seguirá siendo certificada por AES.

5.3.2 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 auditoria. Por lo tanto, las decisiones de certificación son tomadas por el experto designado para la atestación bajo ninguna presión comercial, personal o de cualquier otra índole.

5.3.3 AES podrá realizar ejercicios de auditoria simulados para demostrar ante organismos de acreditación, su capacidad para realizar auditorías de certificación en esquemas no acreditados aún.

5.3.4 Todas las disposiciones de AES para el proceso de certificación de los diferentes esquemas se encuentran disponibles en el documento MP-AT-1 Manual de Proceso Evaluación de la conformidad, Certificación de SG según los criterios de ISO/IEC 17021-1; los cuales también están publicados en la página web de AES según el esquema a considerar.

5.3.5 El contratante deberá demostrar que cuenta con un procesos independientes e imparciales y métodos documentados que determinen el cumplimiento legal. AES realizará la evaluación de dichos requisitos legales y reglamentarios durante el ciclo del certificado. AES solo es responsable con la Organización o con terceras personas en la medida en que la justicia establezca responsabilidad obligatoria en caso de daños causados deliberadamente o por negligencia en el proceso de certificación. Se excluye cualquier reclamo adicional.

5.4. GESTIÓN DEL CERTIFICADO

5.4.1. La Gestión del Certificado comprende las actividades necesarias para decidir, por parte de AES, acerca de la certificación, 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.

5.4.2 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 esto afecta o no su certificación se podrá ejecutar una auditoria especial para validar los aspectos relacionados con tal cambio y que afecten la certificación actual.

Lo anterior 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.

5.4.3 En el caso que los cambios que el cliente notifique corresponden a su objeto social, alcance de las operaciones bajo el esquema certificado, fusión, entre otros. AES deberá proceder a programar la auditoria correspondiente, con el fin de evaluar la conformidad con base en los nuevos lineamientos del cliente. Para el caso de ampliación de alcance, si se desea realizar en los mismos tiempos que su seguimiento o renovación, se deberá informar a AES con un tiempo prudente que permita realizar las validaciones del caso. Estos cambios son reflejados en el certificado.

5.4.4 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 experto designado para la atestación en dicho momento.

5.4.6 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 explicita a continuación del código del certificado, tal y como se ilustra en el documento MP-AT-1 Manual de Proceso Evaluación de la conformidad, Certificación de SG según los criterios de ISO/IEC 17021-1.

5.4.7 En caso de cancelación o retiro del certificado emitido por AES, la organización certificada deberá cesar de inmediato el uso del sello de certificación de AES y el logotipo de la entidad de acreditación (ONAC) en cualquier medio, incluyendo material publicitario, documentación oficial, sitios web y cualquier otro canal de comunicación.

Asimismo, la organización certificada tendrá la obligación de destruir el certificado físico original y cualquier copia del mismo, a fin de evitar el uso indebido o la inducción a error respecto al estado de la certificación. El incumplimiento de estas disposiciones podrá ser considerado como una infracción grave, sujeta a las acciones legales correspondientes.

En caso de suspensión del certificado emitido por AES, la organización certificada deberá cesar de inmediato el uso del certificado en todo material publicitario, documentación oficial, sitio web y cualquier otro medio de comunicación, hasta tanto se restablezca la validez del mismo. AES tiene definido y verifica sectores y/o áreas técnicas para los esquemas de certificación de acuerdo con los siguientes criterios:

- Necesidades de mercado
- Organización mundial de aduanas
- Reglamentación y/o legislación correspondiente

- Normatividad aplicable según ISO, IAF, Organismo acreditador.

Para cada esquema, AES ha determinado los sectores y/o áreas técnicas, la calificación para ser experto técnico y auditor de dicho esquema. (En el caso de los sistemas de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, el término “área técnica” se refiere a los aspectos comunes de los procesos o servicios y sus peligros conexos que pueden exponer a los trabajadores a riesgos de salud y seguridad en el trabajo).

CAPÍTULO IV

6. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

6.1 ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

Los alcances de la certificación deben estar definidos de forma clara, precisa y sin ambigüedades, de forma tal que proporcionen, tanto al cliente del contratante certificado como a otras partes interesadas, una información concreta y delimitada sobre la capacidad demostrada para cumplir con los requisitos y políticas y alcanzar los objetivos del SG certificado. Con la solicitud de certificación el contratante ***deberá*** proponer el alcance para el que solicita ser certificación, el cual será revisado y, si es del caso, AES solicitará al contratante que sea ajustado o modificado para que esté acorde con las reglas de la certificación. Con la aceptación y pago de la cotización del servicio de certificación, el contratante reconoce como definitivo el alcance con los ajustes propuestos por AES. AES limita las auditorías al alcance acordado con el contratante y la decisión de certificación al alcance aprobado en el informe final. El alcance se definirá con referencia a:

- El área técnica de la empresa.
- El objeto de evaluación de la conformidad.
- Los documentos normativos con los que se realiza la evaluación de la conformidad, ya sean normas nacionales o internacionales o reglamentos técnicos entre otros
- Sectores económicos o industriales o de disciplina técnica, aplicables.
- Servicios o productos, cuando sea el caso.
- Sitios donde se realizan las actividades cubiertas en el alcance.

Nota: Los parámetros específicos para la definición de un alcance de certificación, se encuentran en los formularios de solicitud.

6.2. SOLICITUD DE LA CERTIFICACIÓN

Para los esquemas de certificación que se encuentran dentro del alcance certificado, el contratante **debe** realizar la solicitud de los servicios a través del registro F-SA-1 Solicitud del servicio de certificación de SG. Para que AES dé inicio a la revisión de la solicitud, es requisito necesario que el solicitante haya realizado suministrado la información completa y veraz indicada en el formulario. Con la presentación formal de la solicitud de certificación el representante legal de la organización a certificar se compromete a:

- Conocer y aceptar las Reglas del servicio de Certificación, los deberes y derechos como contratante de los servicios de certificación y los que le asisten como empresa certificada, descritas en el presente documento y las descritas en el Acuerdo de Servicio de Otorgamiento y Uso del Certificado de certificación.
- Proponer el alcance de la certificación.
- Cumplir con los criterios generales y específicos de certificación para el alcance solicitado.

- Recibir y prestar colaboración al equipo auditor, permitiendo realizar las actividades necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos de certificación.
- Hacerse cargo de los costos que ocasione cada auditoría y los que corresponda como consecuencia de auditorías complementarias o auditorías extraordinarias y especiales.
- Pagar los costos de certificación según las facturas o cuentas de cobro emitidas por AES, de acuerdo con las tarifas de los Servicios de certificación.

En el caso de que se solicite la certificación para diferentes empresas o diferentes alcances de certificación, el solicitante debe presentar las solicitudes separadas para cada tipo de organización, que serán gestionadas de forma independiente o de los diferentes alcances. Cuando la certificación solicitada tenga implicaciones reglamentarias o sea utilizada por autoridades públicas para procesos de designación o autorización, o cualquier otra clase de efectos legales, es responsabilidad exclusiva del solicitante asegurarse de que el alcance de certificación que solicita sea el requerido por la autoridad competente en cada caso.

En caso de que la empresa no provea la información adecuada necesaria para la realización del servicio en la etapa de solicitud o actualización, y esta se comprueba en etapa 1, será objeto de reasignación y cotización nueva según sea el caso y no se procede a Etapa 2 hasta no cerrar el acuerdo.

6.2.1. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Además de cumplir con las presentes Reglas, la empresa certificada estará sujeta a las obligaciones contenidas en la versión vigente de los siguientes documentos:

- Reglamento de Uso de los Símbolos de certificación
- Procedimiento de Revisión de Solicitudes para la Prestación de los Servicios de certificación, descritos en el documento MP-AT-1 Manual de Proceso Evaluación de la conformidad, Certificación de SG según los criterios de ISO/IEC 17021-1.
- Procedimiento de Atención de Quejas y para el Tratamiento de Apelaciones
- Los anteriores documentos se pueden consultar en el sitio web www.aes.org.co

6.2.2. REVISIÓN DE LA SOLICITUD

Una vez recibida la solicitud de certificación, AES revisará la documentación suministrada con el objeto de comprobar que la actividad es susceptible de ser certificada o si existe algún motivo de certificación, legal, o de otra índole que lo impida, en cuyo caso se lo comunicará al solicitante. Se evaluará también si la actividad corresponde al esquema de certificación acreditado y que AES tenga la capacidad para atender dicha solicitud. Así mismo, se verificará que el alcance esté claramente definido, y que la documentación que se requiere para la solicitud esté completa y adecuada.

En algunos casos, por ejemplo, actividades novedosas o de especial riesgo o criticidad, AES podrá solicitar, al momento o en fases posteriores del proceso, información adicional, si así lo estima necesario para garantizar la correcta ejecución del proceso de certificación.

Si la documentación de la solicitud no está completa o no es adecuada, se pedirá mediante comunicación al solicitante que la complete, y no se procederá a adelantar otras etapas del proceso hasta tanto se complete la documentación o información requerida por AES. Se concederá al cliente un plazo de diez (10) días hábiles para dar respuesta a las observaciones; si transcurrido dicho término el solicitante no da respuesta, se entenderá desistida la solicitud.

6.2.3. COTIZACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Cuando la información se considere completa para iniciar la prestación del servicio se enviará al solicitante la cotización de los costos del proceso de auditoría, para su aceptación. Una vez aceptada la cotización, el solicitante debe pagar la suma establecida en la cotización y remitir a AES el acuerdo para la prestación del servicio de auditoría de certificación, firmado por el representante legal. Recibido el pago y el acuerdo debidamente firmado, AES procederá a la programación de la auditoría de acuerdo con el Procedimiento para Programar los Servicios de Certificación descritos en el documento MP-AT-1 Manual de Proceso Evaluación de la conformidad, Certificación de SG según los criterios de ISO/IEC 17021-1.

6.3 PROGRAMACIÓN

AES asignará un equipo auditor, que puede ser contratado externamente (freelance), para realizar las auditorías de otorgamiento, seguimiento, renovación, especiales, restauración, ampliación y / o reducción de la certificación, el cual será seleccionado de la base de profesionales técnicos competentes y calificados, expertos técnicos. El número de integrantes del equipo auditor estará en función del alcance de la certificación solicitada, pero contará en cualquier caso con un líder de equipo responsable final de la auditoría, y tantos auditores y expertos técnicos como se requieran para realizar la auditoría.

El solicitante será informado con anticipación de los miembros del equipo auditor y las fechas en las que se realizarán las etapas de la auditoría. En este caso AES analizará los motivos expuestos por la empresa certificada y comunicará su decisión sustentada al solicitante.

6.4. OBJECIONES FRENTE AL EQUIPO AUDITOR

Por razones que pudieran comprometer la independencia e imparcialidad de algún miembro del equipo auditor, el contratante podrá objetar por escrito su designación, sustentando las razones de su objeción y **deberá** notificar a AES la objeción por escrito dentro de los tres (3) 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.

*En caso de que el contratante objete el evaluador durante la ejecución de la etapa 1 o Etapa 2 sin justificación basada en la independencia, imparcialidad, comportamientos o competencia técnica que pudiese haber informado en el tiempo previsto, **deberá** cancelar el valor del proceso de Etapa 1 conforme a las tarifas específicas y se aplaza el proceso de auditoría para ejecutar el cambio del auditor.*

7. AUDITORÍAS MULTISITIO

Este numeral aplica para auditorías de sistemas de gestión de cualquier índole, e incluso para auditorías integradas / combinadas. Ello, basado en las disposiciones descritas en el IAF MD 1 versión documento obligatorio de IAF para la certificación multisitio basada en el muestreo.

Una organización multisitio es aquella que cuenta con un único sistema de gestión y que comprende una función central identificada (no necesariamente la sede de la organización) en la que se planifican y controlan ciertos procesos / actividades, y una serie de sitios (permanentes, temporales o virtuales) en los que dichos procesos / actividades se llevan a cabo total o parcialmente. Esta no necesariamente debe ser una entidad legal única, sin embargo, todos los sitios deben tener un vínculo legal o contractual con la función central de la organización y estar sujetos a un sistema de gestión único, establecido y sujeto a vigilancia continua, auditorías internas por parte de la función central. Por lo tanto, la función central tiene derechos para exigir que los sitios implementen acciones correctivas en cualquier sitio, cuando sea necesario. En dicho caso debería establecerse un acuerdo formal entre la función central y los sitios.

Un sitio podría incluir todos aquellos en los que se llevan a cabo procesos / actividades bajo el control de una organización en un lugar determinado. Estos podrían incluir almacenamiento de materia primas, productos, subproductos, material de desecho, y/u otros involucrados en los procesos / actividades del alcance como equipo, infraestructura ya sean fijos o no.

Cuando se identifique una No Conformidad durante el desarrollo de una auditoria en una organización multisitio u organización con varias razones sociales, ésta deberá determinar si los demás sitios incluidos en el alcance de la certificación se presenta la misma situación. Si se determina que hay otros sitios afectados, la organización debe incluir estos sitios en las acciones correctivas que se implementen para la eliminación de la no conformidad. Si la organización determina que no se impactan otros sitios incluidos en el alcance de la certificación, deberá mantener información documentada que justifique la no afectación

7.1 PROGRAMACIÓN DE CONGLOMERADOS, GRUPOS EMPRESARIALES Y HOLDING

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 de manera independiente por cada organización o compañía del grupo empresarial. Por lo tanto, los entregables de auditoría y demás documentos deberán llevarse de manera independiente. Salvo casos contractuales y ofertas comerciales, si así el cliente lo requiere, cuando la composición accionaria sea igual o similar y en los casos que cuenten con procesos transversales a todas las empresas de la organización, conforme a las disposiciones establecidas en el documento MP-AT-1 Manual de Proceso Evaluación de la conformidad, Certificación de SG según los criterios de ISO/IEC 17021-1. Si en algún caso no es posible definir una ubicación, la cobertura de la certificación debe tener en cuenta los procesos / actividades de la sede de la organización, así como la prestación de los servicios. Cuando AES lo considere conveniente podrá decidir que la auditoria de certificación se llevará a cabo donde se prestan los servicios, sin embargo, todas las interfaces con la función central deberán ser identificadas y auditadas. El alcance de un sitio puede ser el mismo alcance completo de la organización o también puede ser solo una parte del alcance de la organización de sitios múltiples.

Consideraciones para la elegibilidad de una organización multisitio:

AES ha considerado una organización multisitio:

- ✓ **Simple:** Una organización de una sola razón social / entidad legal con 4 sitios o más incluidos dentro del alcance y un único sistema de gestión.
- ✓ **Empresarial:** Una organización con un único sistema de gestión, conformada por varias razones sociales / entidades legales y a su vez estas presentan varios sitios (2 o más) en común entre ellas. La organización que presente a AES solicitud como multisitio deberá cumplir además de la descripción anterior, con las siguientes premisas:

Se debe tener un único sistema de gestión.

- La organización identificará una función central, que deberá ser parte de la organización y no podrá ser subcontratada.

- La función central tendrá la autoridad organizacional para definir, establecer, mantener y mejorar el sistema de gestión.
- Todos los sitios de la organización deberán estar dentro de la revisión de la auditoría interna.
- En cualquiera de los casos, los sitios podrán realizar la totalidad o no de los procesos / actividades cubiertas por el alcance del sistema de gestión.
- Los sitios podrán pertenecer a la misma entidad legal o no.
- Los sitios de la organización podrán tener sub alcances, siempre y cuando estos estén contemplados dentro del alcance de la organización.
- La organización deberá estar en capacidad de demostrar que el sistema de gestión es capaz de lograr los resultados previstos para todos los sitios involucrados.
- La organización debería demostrar su habilidad para reunir y analizar los datos, (que incluye, pero no se limita a los puntos listados a continuación), de todos los sitios incluyendo la oficina central y sus autoridades; y también demostrar su autoridad y capacidad para iniciar un cambio organizacional si se requiere. Dentro de estos datos están:
  a) Documentación del sistema y cambios del sistema;
  b) Revisión por la Dirección;
  c) Quejas;
  d) Evaluación de las acciones correctivas;
  e) Planificación de auditoría interna y evaluación de los resultados;
  f) Cambios del sistema de gestión;
  g) Diferentes requisitos legales.

- No todas las organizaciones que cumplen con la definición de Organización de sitios múltiples o multisitio, serán elegibles para el muestreo.
- Para los pormenores y nivel de detalle de auditorías para una organización multisitio podrá consultar el documento MP-AT-1 Manual de Proceso Evaluación de la conformidad, Certificación de SG según los criterios de ISO/IEC 17021-1.

8. OTRAS AUDITORÍAS

8.1. AUDITORIAS ESPECIALES

AES podrá realizar auditorías de control para la verificación de la solución de no conformidades, o en el caso de modificaciones importantes que puedan afectar el sistema de gestión como: cambios del personal, procedimientos, cambio de instalaciones, organización interna, por requerimientos o sanciones de autoridad competente, mal uso del logo AES de certificación, o si el análisis de una reclamación, o de una apelación a la organización o de cualquier otra información pone en cuestión el cumplimiento por parte de la organización certificada de las exigencias establecidas en el alcance de la certificación.

También se podrán realizar auditorías especiales a criterio de AES y/o de la dirección técnica en caso de tener dudas sobre la labor de un auditor, sobre el resultado de la auditoria o por falta de suficiencia en los requisitos obligatorios del sistema de gestión.

Las auditorías especiales se realizarán previo aviso, no obstante, el plazo con el que se anuncie y la información aportada a la organización auditada sobre el propósito, podrán variar en función del motivo de la auditoría. En cualquier caso, la organización será informada siempre del propósito de la auditoría de control durante la reunión inicial. Algunas de las situaciones que darán necesidad a una auditoria especial están definidos en este documento.

8.2 AUDITORIAS CON NOTIFICACIÓN A CORTO PLAZO

AES puede tener que realizar auditorías de clientes certificados bajo la forma de visitas notificadas a corto plazo o sin anunciar, con el fin de investigar quejas, sanciones por entidades regulatorias, incidentes graves, incumplimiento de normativas / requisitos legales, en respuesta a cambios, o como seguimiento de clientes con la certificación suspendida. En estos casos:

AES debe describir y poner en conocimiento de los clientes certificados, con antelación las condiciones en las que se va a llevar a cabo estas auditorías; AES debe poner un cuidado muy especial en la designación del equipo auditor, debido a la imposibilidad, por parte de la organización auditada, de formular una objeción sobre los miembros del equipo auditor.

8.3 AUDITORIAS SIMULADAS

AES podrá realizar ejercicios de auditorías simuladas en casos que requiera aplicar para la acreditación de dicha norma y/o que requiera demostrar la suficiencia de la competencia de sus auditores ya sea para calificación de nuevo personal o por incursionar en nuevas normas. Los ejercicios de auditoria simulados podrán ser ejecutados con un solo día de auditoria en sitio y previamente haber analizado la documentación correspondiente.

En estos casos AES realizará auditorías simuladas, preferiblemente en compañías ya certificadas bajo dichos sistemas de gestión. Ejecutando todos los pasos de una auditoria de tercera parte, sin embargo, no necesariamente emitirá certificados, ni generará contratos de certificación, salvo que la compañía a certificar así lo requiera. Si es del caso emitirá un acuerdo entre las partes para la ejecución de dicha actividad y se dispondrán las condiciones del ejercicio según lo indicado en este numeral. Preferiblemente estos ejercicios simulados deberán ser observados por una persona con la competencia en el ejercicio de auditoría y revisados por un experto técnico en la materia. De igual manera se aplicará la calificación de auditor basados en el procedimiento

8.4 TRANSFERENCIA DE CERTIFICACIÓN

8.4.1 REQUISITOS MÍNIMOS

Sólo las certificaciones cubiertas por una acreditación de un signatario de un MLA del IAF deben ser elegibles para la transferencia. Las organizaciones que tengan certificaciones que no estén cubiertas por tales acreditaciones deben ser consideradas como clientes nuevos.

8.4.2 REVISIÓN PRETRANSFERENCIA

La Dirección Técnica de AES o a quien este delegue, deberá llevar a cabo una revisión de la situación de la certificación del posible cliente. La revisión deberá llevarse a cabo por medio de una revisión documental.

8.4.3 POLÍTICAS ESPECÍFICAS

1. La transferencia solo es válida si la certificación está cubierta por una acreditación de un signatario IAF en el nivel 3 y, cuando corresponda, en los niveles 4 y 5 - ***si la empresa tiene un certificado que no está en este criterio, se trata como otorgamiento nuevo.***
2. Si el certificado del organismo emisor está suspendido, AES ***no lo acepta*** para transferencia
3. Si el certificado fue emitido por un organismo que haya dejado de operar o cuya acreditación se haya vencido, se haya suspendido o retirado, la transferencia deberá completarse dentro de los 6 meses o al vencimiento de la certificación.
4. En el caso de la política 3, el **organismo de certificación que acepta** deberá informar al **organismo de certificación emisor**, **ANTES** de la transferencia
5. AES, no emitirá un certificado por transferencia hasta que, se haya verificado que el organismo de certificación emisor:
   a) Ha verificado la implementación de las correcciones y las acciones correctivas relacionadas con las no conformidades mayores pendientes; y
   b) Ha aceptado los planes de corrección y acción correctiva del cliente que transfiere para todas las no conformidades menores pendientes.

8.4.4 CERTIFICACIÓN DE TRANFERENCIAS

Normalmente, sólo deberían transferirse certificaciones acreditadas válidas. En los casos en que se haya otorgado la certificación por parte de un organismo de certificación que haya suspendido su actividad comercial cuya acreditación haya expirado, haya sido suspendida o revocada, el organismo de certificación que acepta puede considerar tal certificación para la transferencia a su propia discreción. En tales casos, antes de proceder con la transferencia, el organismo de certificación que acepta debe obtener el acuerdo del organismo de certificación cuya marca tenga la intención de incluir en el certificado. En el caso de adquisiciones, el organismo de certificación que adquiere debería, cuando fuera práctico cumplir con las obligaciones contractuales del organismo de certificación adquirido.

No se debe aceptar para transferencia, la certificación de la cual se sepa que haya sido suspendida o se encuentre bajo amenaza de suspensión. Si el organismo de certificación que acepta no ha podido verificar el estado de la certificación con el organismo de certificación emisor, se le debe requerir a la organización que confirme que el certificado no está suspendido ni bajo amenaza de suspensión.

Si es posible, las no-conformidades pendientes deberían levantarse con el organismo certificador emisor, antes de realizar la transferencia. De no ser así, deben ser cerradas por el organismo de certificación que acepta.

Si en la revisión pre-transferencia no se identifican más problemas pendientes o potenciales se puede emitir una certificación una vez se complete el proceso normal de toma de decisión. El programa de seguimiento debería basarse en el régimen de certificación previo, a menos que el organismo de certificación que acepta haya llevado a cabo una auditoría inicial o de recertificación como resultado de la revisión.

Cuando existiesen dudas, luego de la revisión pre-transferencia. sobre la adecuación de una certificación actual o previa, el organismo de certificación que acepta. según la magnitud de la duda debe:

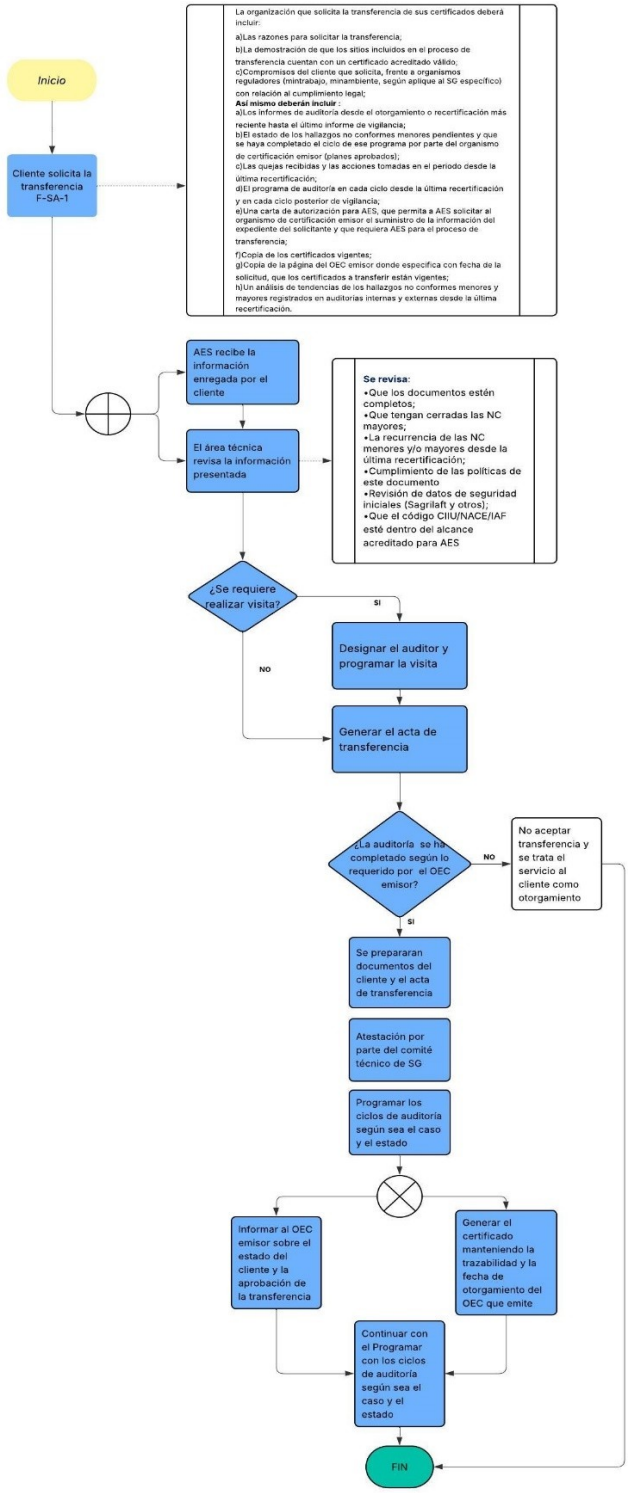
- Tratar al solicitante como un cliente nuevo, o
- llevar a cabo una auditoria enfocada en las áreas con problemas identificados

La decisión sobre la acción requerida dependerá de la naturaleza y magnitud de cualquier problema que se haya encontrado, y se debe explicar a la organización, así como documentar la justificación sobre la decisión, y el organismo de certificación debe guardar los registros.

El OEC emisor no acepta compartir la información y toma acciones en contra del solicitante como retirar la certificación antes de la transferencia

En caso de que la organización contratante AES debe informar a ONAC sobre la negativa del OEC y/o de la acción tomada en contra el cliente

8.4.5. CICLO DEL PROCESO



8.5. AUDITORIAS INTEGRADAS / COMBINADAS

Para la realización de auditorías integradas o combinadas AES se basará en lo dispuesto en el documento "*IAF MD 11 Documento Obligatorio de IAF para la aplicación de ISO/IEC 17021-1 En auditorías de Sistemas Integrados de Gestión".* Lo cual se encuentra dispuesto en el procedimiento I-AT-1 Asignación tiempos de auditoría.

8.6. AUDITORIA CON EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES TIC

Para la realización de auditorías con el apoyo de TIC, AES se basará en lo dispuesto en el documento IAF MD 4 Documento obligatorio para el Uso de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), lo cual se encuentra dispuesto en el documento MP-AT-1 Manual de Proceso Evaluación de la conformidad, Certificación de SG según los criterios de ISO/IEC 17021-1.

AES podrá realizar total o parcialmente cualquier auditoría (Etapa 1, Etapa 2, seguimiento, renovación, complementaria o especial) mediante métodos remotos o híbridos cuando, según el análisis de riesgos y oportunidades documentado en el plan de auditoría, los objetivos de la auditoría puedan lograrse con evidencia suficiente y confiable, y se cumpla que:

a) Que todas las partes cuentan con la infraestructura necesaria;
b) no hay prohibición legal, reglamentaria, contractual, del esquema ni de acreditación;
c) el equipo y demás participantes son competentes en las TIC empleadas;
d) el plan describe cómo y en qué medida se usarán las TIC y un plan de contingencia;

No procede la modalidad remota, total o en la parte afectada, cuando el proceso o la evidencia exijan observación directa en sitio (percepción sensorial, interacción física con equipos, verificación de instrumentos y trazabilidad, operación en campo o en turnos nocturnos), cuando no haya conectividad suficiente o cuando exista una prohibición. Esa parte se audita in situ, sin impedir que otras se hagan con TIC.

Etapa 1 remota: procede si permite evaluar las condiciones del sitio y la preparación para la Etapa 2; de lo contrario, se hace visita.

8.6.1 USO DE MICROSOFT TEAMS Y ZOOM

Para realizar reuniones por canales de comunicación, AES programará:

- Una reunión previa para verificación del canal Microsoft Teams y análisis de los riesgos
- Un segundo canal de respaldo por ZOOM
- Es obligación del contratante, participar de las pruebas de uso del canal, identificar riesgos específicos y aprobar la grabación durante las reuniones o captura de información conforme a las políticas para el control y tratamiento de bases de datos de información personal o del registro fotográfico y/o de voz y video de las personas participantes.

9. ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS EXTRAORDINARIOS O CIRCUNSTANCIAS QUE AFECTAN ORGANIZACIONES CERTIFICADAS U ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD

Cuando se presentan eventos extraordinarios en el contratante que impidan realizar una etapa dentro del ciclo de auditoría, las directrices están basadas en lo dispuesto en el documento IAF ID 3 “Administración de Eventos Extraordinarios o Circunstancias que afectan a los Organismos Evaluadores de la Conformidad, Organismos de certificación y Organizaciones Certificadas”. Lo cual se encuentra dispuesto en el documento MP-AT-1 Manual de Proceso Evaluación de la conformidad, Certificación de SG según los criterios de ISO/IEC 17021-1. Además, AES ha definido algunas medidas las cuales basa sus operaciones en caso de presentarse situaciones extraordinarias tales como:

- Desastres naturales o condiciones climáticas adversas
- Situaciones de calamidad como incendios, inundaciones, Hackeos masivos.
- Situaciones de orden mundial que afecten o impidan el desarrollo de las actividades de la organización.
- Emergencias sanitarias locales o regionales, pandemias.
- Condiciones de guerra o de orden civil críticas: asonadas terroristas, vandalismo severo entre otros.
- Por conflictos laborales o huelgas colectivas
- Por paradas intempestivas y no contorlables en la producción o prestación del servicio, entre otras
- Falta de condiciones de seguridad y/o acceso a la zona geográfica de ubicación de la organización para el equipo auditor de AES
- Muerte o accidente grave de directivos o representante legal de la organización
- Enfermedad, renuncia o muerte del personal clave para el Sistema de Gestión
- Fallas o atrasos en la obtención de licencias, permisos o registros

Conforme con el reglamento de IAF para situaciones adversas, frente al certificado, ya sea en etapas de ciclos de seguimiento o de renovación, AES podrá conceder hasta un máximo de cinco (5) meses.

La organización que quiera acceder a esta concesión deberá enviar a AES una solicitud formalmente escrita, respondiendo a las siguientes consideraciones:

1. Explique y soporte el funcionamiento actual de la organización y las situaciones exactas que pueden estarle afectando actualmente la no atención de la auditoria de AES.
2. Si sus operaciones se han visto afectadas o han tenido momentos de no operación por favor mencionarlo.
3. Explicar y mencionar las actividades del sistema de gestión certificado por AES que continúan operando y cuáles no.
4. Explicar cómo planea recuperar la operación normal de su sistema de gestión y ponerse al día con las actividades de certificación estableciendo una fecha tentativa de auditoría.
5. Actualizar su plan de continuidad y matriz de riesgo teniendo en cuenta los riesgos materializados por la situación presentada.

En cualquier momento AES podrá una vez restablecido su servicio validar los aspectos sustentados por la organización. Los ciclos venideros y futuros mantendrán la fecha inicial de certificado y el documento de certificación conservará las fechas de la primera certificación.

10. PROCESO DE AUDITORÍA

10.1 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS REGISTROS (ETAPA 1)

10.1.1 EN AUDITORÍAS DE OTORGAMIENTO

La Etapa 1 tiene como objetivo realizar la revisión de la información documentada y los registros del sistema de gestión del cliente, con el fin de evaluar su conformidad, tal como se encuentra documentado, frente a los requisitos de la norma de referencia y demás requisitos de certificación aplicables.
Para el desarrollo de esta etapa, el cliente deberá cargar la documentación y los registros solicitados a través del medio o plataforma dispuesta por AES, de acuerdo con las indicaciones y los plazos establecidos. El equipo auditor designado efectuará la revisión documental teniendo en cuenta los criterios definidos en el Manual del Auditor y los requisitos aplicables al proceso de certificación.
Durante esta etapa, el auditor podrá solicitar aclaraciones, información complementaria o documentación adicional que considere necesaria para desarrollar adecuadamente la revisión. Por lo tanto, el cliente deberá estar atento a los requerimientos y comunicaciones del auditor, y suministrar oportunamente la información solicitada.
Como resultado de la revisión documental, se podrán identificar hallazgos y no conformidades que serán comunicados por escrito al cliente. Cuando los resultados de esta etapa evidencien que no se cuenta con las condiciones necesarias para continuar con el proceso, AES podrá determinar que no es procedente avanzar a la Etapa 2 (auditoría in situ), hasta tanto se hayan atendido las situaciones identificadas.

Nota: Cuando el cliente solicite expresamente la realización presencial, AES evaluará y coordinará dicha modalidad, de acuerdo con las condiciones del proceso de certificación.

10.2 AUDITORÍA IN SITU (ETAPA 2)

La auditoría in situ se realiza para todas las auditorías: inicial, seguimiento o renovación. Para todo efecto el equipo auditor **debe** seguir los lineamientos establecidos en el documento MP-AT-1 Manual de Proceso Evaluación de la conformidad, Certificación de SG según los criterios de ISO/IEC 17021-1 y en el documento MP-AT-4 Manual del Auditor.

En la fecha programada para la auditoría in situ, el equipo auditor designado realizará una visita de auditoría a las instalaciones de la empresa certificada cuyo objeto es verificar el cumplimiento de los criterios de certificación, esto también podrá realizarse a través de medios remotos, conforme a las reglas para el uso de medios tecnológicos. La auditoría in situ se desarrolla en tres fases:

1) **Reunión de apertura**: entre los representantes de contratante y el equipo auditor, durante la cual se harán las presentaciones del equipo auditor, se confirmará el plan de auditoría, el alcance de la misma y describirá la metodología por seguir.

2) **Verificación**: en esta fase se procederá a la observación del funcionamiento del SG del cliente y a la indagación acerca del cumplimiento de los requisitos de certificación y a la recolección de las evidencias que sustentan el grado conformidad del del SG con los requisitos de certificación.

3) **Reunión de cierre**: reunión del equipo auditor con los representantes del cliente, con el objeto de presentar a los responsables del mismo, un resumen de los resultados de la auditoría en términos de las conclusiones de la auditoría y la presentación de las no conformidades, en caso de que sean detectadas.

En el caso de que el cliente realice su actividad en diversos sitios, la auditoría se llevará a cabo tanto a la sede central del cliente como en todos aquellos sitios en los que se lleven a cabo actividades dentro del alcance de la certificación, con el propósito de evaluar la aplicación de los procedimientos del SG y su eficacia. Como parte del proceso de auditoría se realizarán actividades de atestiguamiento durante las cuales el equipo auditor de AES presenciará la realización de las actividades operacionales conforme a los procedimientos de la organización auditada. El contratante **debe** establecer disposiciones documentadas para permitir el acceso del equipo auditor de AES a atestiguar estas actividades de determinación en las instalaciones de sus clientes.

11. EN AUDITORÍAS DE RENOVACIÓN

Las auditorías de renovación o recertificación serán planificadas al menos cuatro (3) meses antes de la fecha de vencimiento del certificado para asegurar que la empresa tenga suficiente tiempo para cerrar las No Conformidades Mayores (si aplica).

En caso de que la empresa requiera realizar la auditoría después del plazo de cuatro (3) meses, esta podrá llevarse a cabo, siempre que se realice antes de la fecha de vencimiento del certificado. Sin embargo; la empresa debe asumir el riesgo de que, si durante la auditoría se identifican No Conformidades Mayores, estas deberán ser cerradas y verificadas antes de la fecha de vencimiento del certificado. Si las No Conformidades Mayores no se cierran a tiempo, el certificado será cancelado y la organización deberá iniciar el proceso de reactivación, lo cual implica costos adicionales. Adicional, AES como OEC debe informar al cliente de las consecuencias en las que puede incurrir.

El certificado podrá ser reactivado siempre y cuando la Organización realice la auditoria de reactivación con el objetivo de eliminar la causal que originó la suspensión, antes de los seis (6) meses, contados a partir de la fecha de la notificación de la suspensión del certificado. El proceso consta de:

a) La ejecución de la auditoría de reactivación.
b) El cierre de no conformidades menores pendientes del año anterior.
c) La aceptación de planes de acción generados de las no conformidades menores que se reporten durante la auditoría de reactivación, por parte del auditor.
d) El cierre de no conformidades mayores detectadas durante la auditoría de reactivación.

No se realizará la Auditoría si el contratante no paga anticipadamente los costos correspondientes presentados en la cuenta de cobro. En el caso de las entidades gubernamentales, la auditoría solo se hará si existe el certificado de disponibilidad presupuestal vigente y se han firmado los contratos correspondientes con AES. En caso de que no sean cubiertos los costos de la auditoría o no se hubiese expedido el certificado de disponibilidad presupuestal correspondiente dentro de los términos establecidos, de la certificación conforme con las políticas de suspensión indicadas en el presente reglamento.

Si el proceso de certificación no ha completado la auditoría de renovación o el organismo de certificación no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas para cualquier no conformidad mayor antes de la fecha de expiración de la certificación; el certificado expirará y no se extiende la validez del certificado.

En caso de que la auditoria de renovación no se pueda realizar, con anterioridad de tres (3) meses antes de la fecha de vencimiento del certificado, este último expirara.

Para la restauración del certificado, después de la expiración, la organización debe realizar una solicitud a AES, dentro de los seis (6) meses siguientes, contados a partir de la fecha de vencimiento del certificado. Pasado este tiempo, si la organización no resuelve los motivos que dieron lugar a la cancelación; el certificado será expirado y se deberá iniciar un proceso de otorgamiento.

Nota: Todo certificado que sea restaurado tendrá como fecha de vigencia, la fecha en la cual se ratifica la decisión de renovar–restaurar el certificado y como fecha de expiración, la correspondiente al ciclo de certificación anterior.

La no realización de las Auditorías de seguimiento posteriores a la aprobación de la certificación o de sus renovaciones implica la suspensión de la certificación, de acuerdo con lo establecido en el presente documento. La no realización de las Auditorías para la renovación de la certificación implica su vencimiento.

Cuando el cliente preste el servicio dentro del alcance de la certificación desde diferentes sedes o sitios (fijos o temporales), se establecerá un plan de muestreo conforme a los lineamientos de las normas IAF. tal que asegure que todos los sitios han sido evaluados al menos una vez durante el ciclo.

Para las auditorías de renovación, AES realizará una revisión documental previa como parte de la planificación de la auditoría. Esta actividad comprenderá el análisis de la información y documentación suministrada por el cliente, así como la revisión de los informes de auditorías de seguimiento anteriores y del desempeño del sistema de gestión durante el ciclo de certificación.

Para llevar a cabo esta actividad, se contemplará un tiempo adicional de 0,5 días de auditoría, el cual será incluido en la determinación y planificación del tiempo total, de acuerdo con las características y necesidades de cada cliente.

12. EN AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO

AES realizará auditorías de seguimiento a los clientes certificados al menos una vez al año. Los propósitos fundamentales de estas auditorías de seguimiento entre otros son:

- Comprobar que el cliente ha cumplido durante el periodo transcurrido los criterios establecidos para la concesión de la certificación.
- Examinar cualquier cambio en la organización del cliente, sus procedimientos y recursos para la realización de las actividades incluidas en el alcance de su certificación.
- Comprobar que se han respetado las obligaciones resultantes de la certificación.
- Comprobar la actividad del cliente para el alcance certificado.

Los cuales ayudaran a evaluar los cambios que hayan podido afectar las condiciones bajo las cuales se otorgó la certificación.

Estas auditorías se realizan de acuerdo con lo establecido en las reglas para la prestación del servicio y la atestación indica en el presente documento.

1. El Lider de Certificación confirma con el representante del cliente los datos del servicio y en caso de presentarse cambios, se realizará ajuste en los cálculos de tiempos de auditoría. Si se presentan cambios se informan al área de servicio al asociado para que determine el cobro del servicio para la etapa a realizar en el ciclo de certificación

2. El Lider de Certificación programa el equipo auditor y envía la notificación a la empresa con los datos de la fecha de auditoría, el equipo auditor y demás información relacionada en el documento F-AT-10 Notificación de Programación al Cliente.

En caso de que AES no reciba confirmación de las fechas programadas o solicitud de modificación de la programación, se asume que la empresa certificada está de acuerdo con las fechas programadas y debe pagar los costos de la auditoría correspondiente

Las auditorías de seguimiento deben realizarse al menos una vez al año, excepto en los años de renovación de la certificación.

Nota: La fecha de la primera auditoría de seguimiento después de la certificación inicial, no debe ejecutarse trascurridos más de doce (12) meses desde la fecha en que se tomó la decisión sobre la certificación.

Las auditorías de seguimiento II deberán programarse y realizarse de acuerdo con la fecha de su anualidad establecida para el ciclo de certificación.

En casos excepcionales, cuando el cliente solicite por escrito la reprogramación de la auditoría por razones debidamente justificadas, AES podrá autorizar una ampliación del plazo de ejecución de hasta dos (2) meses posteriores a la fecha de anualidad inicialmente establecida, siempre que dicha reprogramación no implique el incumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ni comprometa la continuidad y validez de certificación.

13. EN AUDITORIAS COMPLEMENTARIAS Y ESPECIALES

Esta etapa tiene como objetivo realizar una revisión de la documentación y registros proporcionados por el cliente, para verificar que se mantiene la conformidad de su sistema, tal como está documentado, con las normas y otros requisitos de la certificación pertinentes; así como el informe de la auditoría de otorgamiento, los informes de auditorías de seguimiento anteriores, las quejas contra el cliente, los reportes de cambios en el SG del cliente y la demás información disponible. Esta primera etapa se desarrollará en la sede de AES o del líder de equipo. Por excepción, podrá realizarse en las instalaciones del cliente, cuando el tipo de organización, la complejidad del alcance, el tamaño de los archivos electrónicos a ser evaluados o la suficiencia de información recibida con la solicitud, lo justifiquen. En este último caso el líder de equipo solicitará a la Coordinación del servicio de certificación la autorización para que se realice la programación y se le informe al cliente.

14. AUDITORÍAS EXTRAORDINARIAS

AES podrá determinar la realización de una auditoría extraordinaria, para verificar entre otras:

- Quejas recibidas en AES contra la empresa relacionadas con la actividad certificada.
- Modificaciones importantes del personal, procedimientos, cambio de instalaciones o estructura organizacional.
- Por requerimientos o sanciones de autoridad competente en razón de la actividad cubierta por el alcance de la certificación
- Por mal uso del símbolo de certificación.
- Para el análisis de una reclamación, una apelación a la empresa certificada o de cualquier otra información que ponga en duda el cumplimiento por parte de la empresa certificada de los requisitos o reglas de la certificación.

Las auditorías extraordinarias se podrán realizar con o sin previo aviso. El plazo con el que se anuncie y la información aportada al cliente certificado sobre el propósito, podrán variar en función del motivo de la auditoría. En cualquier caso, el contratante será informado del propósito de la auditoría extraordinaria durante la reunión inicial. Si las circunstancias así lo aconsejan, AES podrá extender sus investigaciones tanto a clientes del contratante como a otras partes interesadas. El resultado de la auditoría extraordinaria se informará al cliente.

15. RESPUESTA DEL CLIENTE ANTE NO CONFORMIDADES DETECTADAS EN LA AUDITORÍA

Cuando se detecten no conformidades en la auditoría, el auditor líder las informará al cliente de auditoría durante el proceso, en los cierres diarios y presentará un resumen en la reunión de cierre. El cliente de auditoria podrá apelar de acuerdo con el Procedimiento para Tratamiento de Apelaciones, o aceptarlas y, para cada no conformidad, debe:

- Revisar si el incumplimiento se repite en otros casos diferentes a los evaluados.
- Establecer las correcciones inmediatas pertinentes.
- Determinar las causas que han motivado el incumplimiento.
- Establecer las acciones correctivas para eliminar la causa de la no conformidad y así evitar su repetición.
- Establecer la responsabilidad y el plazo en el que está previsto que las correcciones y las acciones correctivas se implementen y así eliminar las causas que generaron la no conformidad y asegurar que no resurgirá la misma no conformidad.

El responsable del SG debe enviar al líder de equipo el plan de correcciones y acciones correctivas (PCAC) para su revisión, en un lapso de máximo quince (15) días calendario, contados a partir de día hábil siguiente de la reunión de cierre en el formato correspondiente.

Recibido el PCAC correspondiente, en el plazo de cinco (5) días calendario el auditor líder deberá informar por escrito al contratante la conformidad y aceptación de las mismas, si las considera suficientes y eficaces. Si el líder de equipo considera no suficientes y/o no eficaces las correcciones y acciones correctivas propuestas, la empresa certificada tendrá hasta cinco (5) días hábiles para presentar una nueva propuesta, la cual deberá ser revisada por el auditor líder en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, después de su presentación para que por única vez sea aceptada o rechazada.

En caso de aceptación de la propuesta de PCAC, el auditor líder procederá a enviar a la líder de certificación aprobados para que proceda con la programación de la auditoria complementaria si aplica.

En caso de que la propuesta sea rechazada, la empresa certificada podrá apelar conforme con lo previsto en el Procedimiento para Tratamiento de Apelaciones. Si decide no apelar o si vencido el término para el efecto no se presenta apelación, el auditor líder procederá a finalizar el informe de auditoría, con las No Conformidades sin resolver y con la correspondiente recomendación sustentada para el Experto designado para la atestación.

Aceptado el PCAC, y posterior a la aprobación y programación de la respectiva auditoría complementaria, ésta se realizará por una única vez. Esta podrá ser documental, remota o en sitio, este último caso, cuando la evidencia específica requerida, corresponda al seguimiento o verificación de las condiciones o funcionamiento de un equipo, o al atestiguamiento de la competencia técnica del personal, o ser requiera verificar en sitio condiciones de control operacional.

Para NCM (No conformidad mayor), la auditoria complementaria **debe** programarse dentro de los noventa (90) días comunes siguientes al de la fecha de la comunicación a la empresa certificada, por parte del líder de equipo en la que expresó la conformidad con el PCAC en el formato correspondiente.

Vencido el término de noventa (90) días comunes sin que se haya realizado y finalizado la auditoria complementaria, se entenderá desistido el proceso cuando se trate de auditoría de otorgamiento, o se suspenderá la certificación cuando se trate de auditorías de seguimiento. Para las auditorías de otorgamiento, este plazo podrá ser prorrogado por una única vez hasta por treinta (30) días comunes adicionales, si antes del vencimiento del término el interesado solicita al líder de Certificación, que autorice la extensión, exponiendo las razones que lo justifiquen.

La revisión y decisión sobre las correcciones y acciones correctivas propuestas registradas en el formato correspondiente, hace parte del informe al Experto designado para la atestación y no da lugar a cobros adicionales.

16. AUDITORÍAS COMPLEMENTARIAS

Se realizará auditoría complementaria para verificar la implementación eficaz de las acciones propuestas en el PCAC, para hallazgos de NCM. La duración de la auditoría complementaria es solicitada por el líder de equipo al Coordinador de Certificación, en función del tiempo necesario para revisar la implementación eficaz del PCAC, solicitud que será revisada y aprobada por la respectiva Coordinación de Certificación.

El cliente debe pagar el costo correspondiente, de acuerdo con la duración de la auditoría complementaria.

La auditoría complementaria podrá ser realizada por el experto técnico acompañado del líder de equipo, o por un auditor diferente al líder de equipo que realizó la auditoría, cuando así lo determine la Coordinación de Certificación.

17. INFORME DE AUDITORÍA

El líder de equipo elaborará un informe con los resultados e información recopilada durante todas las actividades de la auditoría, incluida la auditoría complementaria, cuando haya habido lugar a ella.

El informe se elaborará en el formulario adoptado por AES para el efecto y estará acompañado de las evidencias que para cada caso concreto el equipo auditor estime pertinente. Este informe será enviado al cliente junto con el acta de decisión del experto designado para la atestación.

18. TESTIFICACIÓN (DECISIONES SOBRE LA CERTIFICACIÓN)

AES a través de su Experto designado para la atestación,, evaluará la información recopilada en la auditoría, incluyendo cuando sea aplicables, las no conformidades reportadas, los planes de acción para corregir inmediatamente los problemas encontrados, los análisis de causas y planes de acción correctiva para eliminar las causas y evitar que se vuelvan a presentar (PCAC), propuesto por la organización, teniendo la potestad de solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas.; y cuando se presente no conformidades mayores (NCM) incluirá la verificación a través de los documentos del servicio de los datos que soportan el cierre de las NC. En función de toda la información evaluada, AES adoptará uno de los siguientes acuerdos según sea el estado del ciclo del servicio:

18.1 OTORGAMIENTO

Para casos de Otorgamiento de la certificación, las decisiones que toma el experto designado para la atestación pueden ser:

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

18.2 RENOVACIÓN

Para el caso de Renovación de la certificación, las decisiones que toma el experto designado para la atestación pueden ser:

- Renovar el certificado
- No renovar el certificado (rechazar) y emitir un reporte de no cumplimiento de la norma si no se resuelven de manera definitiva y con suficiencia las no conformidades detectadas.
- No renovar el certificado en casos en que el contratante con base en su silencio administrativo en el cual no solicita la renovación o informando de la misma y decida no continuar con la certificación.

18.3 VIGILANCIA

Para el caso de certificados vigentes en etapas de vigilancia (incluyendo actividades que originan auditorías extraordinarias o especiales), las decisiones que toma el experto designado para la atestación pueden ser:

- Mantener el certificado
- Suspender el certificado
- Retirar el certificado (cancelación) y emitir un reporte de no cumplimiento de la norma si no se resuelven de manera definitiva y con suficiencia las no conformidades detectadas.

18.4 AMPLIACIÓN O REDUCCIÓN DE ALCANCE

Para el caso de solicitudes de ampliación o reducción de alcances, Las decisiones que toma el experto designado para la atestación pueden ser:

- Aceptar la ampliación o la reducción del alcance del certificado
- Rechazar la ampliación o la reducción del alcance del certificado
- Suspender el certificado en caso de que no se resuelvan hallazgos de no conformidad mayor reportados.

- Retirar el certificado (cancelación) y emitir un reporte de no cumplimiento de la norma si no se resuelven de manera definitiva y con suficiencia las no conformidades detectadas

18.5 Restauración (reactivación) de la certificación

Es la decisión mediante la cual AES restablece la vigencia de una certificación que se encuentra suspendida o que expiró, una vez verificado que se resolvieron las causas que la originaron. Aplica en dos casos:

a) Certificación suspendida. AES restaurará la certificación si la causa de la suspensión se resolvió dentro del plazo máximo de suspensión (seis (6) meses). Si el plazo vence sin resolver la causa, se retira la certificación y se tratara como un otorgamiento.

b) Certificación expirada. Si la auditoría de renovación no se completó o no se verificaron las correcciones y acciones correctivas de las NCM antes del vencimiento, el certificado expira y su validez no se extiende. Dentro de los seis (6) meses siguientes, el cliente podrá solicitar la restauración. AES completará las actividades de renovación pendientes. Superado este plazo si el cliente no realiza las actividades pendientes, se procede como otorgamiento.

19. SITUACIONES EXTRAORDINARIAS

Para los casos de solicitudes de ampliación de tiempo para realizar la auditoría en situaciones extraordinarias, Las decisiones que toma el experto designado para la atestación pueden ser:

- Aceptar la ampliación del tiempo del certificado para realizar las actividades de vigilancia o renovación
- Rechazar la ampliación del tiempo del certificado para realizar las actividades de vigilancia o renovación

20. OTRAS SOLICITUDES DEL CONTRATANTE

Para los casos de solicitudes del contratante de suspender temporalmente el certificado o retirarse de la certificación en cualquier etapa del ciclo del servicio. Las decisiones que toma el experto designado para la atestación pueden ser: aceptar la solicitud del contratante para la suspensión o retiro.

Cuando en la auditoría se identifique un riesgo para la imparcialidad inaceptable y que no se pueda mitigar a un nivel aceptable, el Experto designado para la atestación no otorgará la certificación.

Cuando en el informe se contengan no conformidades abiertas, corresponde al experto designado para la atestación revisarlas y validarlas o invalidarlas, según el caso, y adoptar la decisión que considere pertinente.

Las decisiones del experto designado para la atestación se informarán mediante comunicación suscrita por el director técnico de AES, dirigida al representante legal del contratante, remitida al último correo ordinario y correo electrónico, registrado e informado a AES por el cliente.

Contra las decisiones del Experto designado para la atestación, los contratantes podrán interponer apelaciones sustentadas, por escrito, en el plazo de cinco (5) días hábiles contados desde fecha de la comunicación de la decisión, conforme con lo establecido en el Procedimiento para Tratamiento de Apelaciones de AES.

21. RECURSOS FRENTE A LAS DECISIONES DEL EXPERTO DESIGNADO PARA LA ATESTACIÓN

21.1 APELACIÓN A LA DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN

El contratante tiene derecho a presentar una apelación frente a cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con los resultados del proceso de evaluación, la recomendación o la decisión de certificación. Dichas apelaciones deberán gestionarse de acuerdo con lo establecido en el procedimiento I-SA-5 QASF (Quejas, Apelaciones, Sugerencias y Felicitaciones).

22. QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN

La organización auditada u otra parte interesada 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 auditoria y revisión de resultados, la organización inconforme con el servicio prestado puede presentar ante AES las quejas y reclamos de manera verbal, escrita por medio físico o correo electrónico.

22.1. TRÁMITES

En todos los recursos, el área de servicio al asociado registra la información para realizar el seguimiento y asegurar la respuesta al proceso de atención de quejas y apelaciones, trasladando la situación al área técnica para realizar la correspondiente auditoría y determinación conforme a los criterios establecidos en el documento I-SA-5 QASF (Quejas, Apelaciones, Sugerencias y Felicitaciones).

23. ESTADOS DE LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

23.1. POLÍTICAS DE SUSPENSIÓN, RETIRO O REDUCCIÓN DE ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

AES como OEC ha establecido un grupo de políticas que determinan los casos en los cuales se debe aplicar la suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación, esto en concordancia con lo establecido en:

- la norma ISO/IEC 17021-1, ISO 28003, y otros documentos obligatorios de IAF;
- las obligaciones del contratante certificado, indicados en el presente reglamento de certificación, acuerdo de certificación y los procedimientos de certificación indicados en el documento MP-AT-1 Manual de Proceso Evaluación de la conformidad, Certificación de SG según los criterios de ISO/IEC 17021-1

23.2 SUSPENSIÓN DEL ALCANCE DE 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.

- El sistema de gestión 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, de renovación de la certificación y/o auditorias especiales, de acuerdo con la periodicidad requerida

- El cliente aplaza auditorías de seguimiento o de renovación más allá de los términos establecidos en las normas y otros documentos reglamentarios y mandatorios.

- Por suspensión de la auditoria, ya sea por falta de garantías para el auditor o por solicitud del cliente, y no se restablece el ejercicio en los tiempos requeridos.

- La organización certificada ha pedido voluntariamente una suspensión.

- Las suspensiones tienen un plazo máximo de seis (6) meses, si en el transcurso de este tiempo el cliente certificado no ha subsanado las situaciones que conllevaron a la suspensión, AES procederá a realizar el retiro de la certificación.

- Las suspensiones, al igual que los otros estados de la certificación serán de consulta pública en nuestra página web.

- 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, mientras dure la suspensión.

- El incumplimiento deliberado y/o consistente de los requisitos del sistema de gestión evaluado, llevará inicialmente a la suspensión del certificado y posterior análisis por parte del experto designado para la atestación podría ser cancelado.

23.3 POLÍTICA DE CANCELACIÓN DEL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

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

- Solicitud del cliente.
- Incumplimiento del tiempo máximo limite en la suspensión temporal del servicio.
- El incumplimiento en los tiempos al cierre de no conformidades mayores o auditoria complementaria.
- Incumplimiento grave o reiterado, de las obligaciones del cliente.
- 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.
- Reducción de alcance no viable para garantizar la eficacia del sistema de gestión.
- Incumplimiento al pago del servicio de auditoria conforme lo pactado.
- El cliente no permite la realización de auditorías complementarias
- Intento de fraude o fraude en el ejercicio de la auditoria.
- En caso de identificarse o evidenciarse una situación de fraude, esta deberá ser comunicada oportunamente a ONAC, de conformidad con los mecanismos y requisitos de notificación establecidos por dicho organismo.

La cancelación o retiro de la certificación implica la obligación, por parte de los clientes previamente certificados, de abstenerse de utilizar cualquier mención a dicha certificación en medios de publicación, comunicación, materiales publicitarios, sitio web y cualquier otro canal de difusión. Asimismo, deberán destruir el certificado físico correspondiente, evitando así cualquier malentendido o uso indebido del mismo

- Ausencia de compromiso inicial o continuo con el cumplimiento legal.

23.4 REDUCCIÓN DE ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

Los motivos que dan lugar a la reducción de alcance pueden ser:

- Solicitud del cliente por modificaciones al interior de la organización.
- Fusiones, reducción de sedes, reducción de actividades en la organización.
- Decisión de AES porque se logra evidenciar el no cumplimiento de las actividades descritas en el alcance.
- Incumplimiento a los requisitos de certificación en alguna sede, procesos contenidos en el alcance.
- No es posible evidenciar la eficacia del sistema de gestión para dicha parte del alcance (sedes, procesos, actividades)
- En caso de reducción del alcance, AES emitirá un nuevo certificado indicando la Versión del mismo, según lo señala el procedimiento Emisión de certificado.
- AES actualizará sus bases de datos e información pública de acuerdo con los cambios o reducciones en el alcance.

23.5 CONDICIONES GENERALES PARA SUSPENSIÓN, RETIRO O REDUCCIÓN DE ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

AES ha establecido el procedimiento y metodología que determinan los aspectos a ejecutar para aplicar suspensión, retiro o reducción de alcance de certificación de acuerdo con la aplicación de las políticas mencionadas anteriormente.

23.5.1 SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

- El área técnica emite las debidas notificaciones conforme las fechas límites establecidas para la ejecución de las auditorías de seguimiento y renovación.
- Así mismo el cliente debe notificar la aceptación del ejercicio de auditoria para proceder con la coordinación de las fechas establecidas.
- En el caso que el cliente no emita notificación al respecto, o solicité aplazar el ejercicio. El área técnica deberá comunicar al cliente la posible suspensión de su certificación en caso de que las fechas superen los términos establecidos.
- Si el cliente decide la suspensión de la certificación, deberá emitir a AES comunicación formal dicha intensión.
- El área técnica validará la información suministrada del auditor o equipo auditor frente a las situaciones que se pueden presentar la auditoria y que pudiesen ser causal de suspensión.
- Siempre el área técnica deberá notificar al cliente la posible suspensión del alcance certificado.
- Se deberá notificar al cliente que, durante el tiempo de suspensión, su certificación no podrá ser usada, así como los sellos, logos y marcas de certificación.

- Igualmente, AES deberá actualizar su información pública y demás bases de datos en caso de suspensiones. Esto mientras dure la suspensión.

23.5.2 CANCELACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

En el caso que se presente el incumplimiento a las políticas establecidas por AES, y se requiera la cancelación del alcance de la certificación, se procederá de la siguiente manera:

- El área técnica notificará al cliente la posibilidad de cancelación, dado el no cumplimiento a las disposiciones establecidas por AES.
- Igualmente, en el caso que sea el cliente, quien decida la cancelación de la certificación, este deberá emitir comunicación formal a AES indicando lo mencionado.
- En el caso que la decisión sea tomada por el cliente, la Dirección técnica tomará contacto con el cliente para identificar las causales de cancelación y realizar los respectivos análisis.
- En caso de que la decisión sea tomada por el cliente no será necesario que esta notificación sea pasada por experto designado para la atestación
- En caso de que la decisión de cancelación sea dada por AES, la compañía podrá enviar 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.
- Únicamente en caso de incumplir con las políticas establecidas por AES el experto designado para la atestación y/o de certificación emitirá la decisión de cancelación, y el área técnica notificará formalmente al cliente dicha decisión.
- AES establecerá lo necesario para lograr la devolución de los certificados cancelados, para lo cual emitirá las notificaciones del caso y procederá con la recuperación del documento de certificación.
- Igualmente, el área técnica actualizará sus bases de datos, cronograma de certificación e información pública para actualizar el estado de cancelación.
- La Dirección técnica presentará en la planeación estratégica de la organización el análisis respectivo con el fin de identificar oportunidades de mejora y efectuar los planes correspondientes.

23.5.3 CANCELACIÓN VOLUNTARIA DE LA CERTIFICACIÓN

El cliente podrá solicitar la cancelación voluntaria de su certificado en cualquier momento, mediante comunicación formal dirigida al Organismo de Certificación. El proceso se gestionará conforme a los siguientes lineamientos:

- **Solicitud Formal:** La organización certificada deberá presentar una solicitud formal, a través de cualquier medio escrito (correo electrónico, carta u otro canal oficial), indicando su decisión de cancelar voluntariamente el certificado. Opcionalmente, podrá incluir los motivos de dicha decisión.

- **Cese del Uso del Certificado:** A partir de la fecha efectiva de cancelación, el cliente se compromete a:

  - Cesar el uso del certificado emitido por AES.
  - Eliminar toda referencia al estado de certificación en documentos, material publicitario, medios digitales, sitio web u otros soportes.
  - No utilizar el Sello de Certificación de AES ni el logotipo de la entidad de acreditación en ningún medio posterior a la cancelación.

- **Trámite Administrativo:** La cancelación voluntaria no será sometida a evaluación por parte del experto designado para la atestación, ya que no implica una decisión técnica sobre la conformidad del sistema de gestión. La decisión será revisada y formalizada por el director técnico o el líder de CSG. Una vez completada la revisión:

  - Se notificará al cliente, por medio de comunicación oficial, la aceptación de la solicitud.
  - Se actualizarán los registros internos para reflejar la cancelación voluntaria del certificado.
  - Se actualizará el estado del cliente en la plataforma IAF CertSearch, conforme a los requisitos de trazabilidad establecidos

23.5.4 REDUCCIÓN DE ALCANCE

En el caso de la reducción de alcance por solicitud del cliente, este deberá comunicar a AES la situación actual de la compañía. Por lo tanto, el área técnica podrá solicitar el diligenciamiento del documento F-SA-01 Solicitud de Certificación. Una vez el cliente emite el documento mencionado, la Dirección técnica valida las condiciones de la certificación y emite aceptación o no de dicha solicitud.

Una vez analizada la información, el área técnica notifica al cliente sobre las nuevas condiciones de su alcance de certificación. Lo anterior independiente del momento del ciclo en el que se encuentre. En caso de que la dirección técnica no pueda analizar la situación actual y las implicaciones de dicha reducción en el sistema de gestión podrá consultar a la Presidencia Ejecutiva y/o Experto designado para la atestación, para elevar la decisión de continuidad. Por lo tanto, se notificará la realización de la auditoría según la continuidad al ciclo de certificación del cliente.

En el caso que la reducción de no coincida con la auditoria de seguimiento o renovación según sea su ciclo, se programará una auditoria especial. El proceso de auditoria se llevará de acuerdo con lo descrito en este procedimiento conforme el momento de ciclo que aplique o por auditoria especial.

En el caso que la reducción de alcance sea evidenciada en la etapa 1 de auditoria o cualquier otro momento dentro del ejercicio de auditoría, el auditor deberá comunicar al cliente la potencial situación de reducción y comunicarlo en el informe de auditoría. Lo cual será validado por el experto designado para la atestación y/o de certificación y emitirá una decisión la cual se le notificará al cliente. El auditor deberá notificar a AES cuando considere que la reducción de alcance afecta de manera directa la eficacia del sistema de gestión. Todas las reducciones de alcance deberán ser notificadas al experto designado para la atestación y/o de certificación.

23.5.5 RESTAURACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

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

Si se excedió el plazo máximo de suspensión y la organización requiere retomar su certificación, se procederá como una auditoria de primera vez.

Para lo cual el cliente procederá a notificar a AES, en donde el área técnica procederá programando el ejercicio de auditoria emitiendo notificación formal.

El ejercicio de auditoría se llevará a cabo conforme los lineamientos descritos en este procedimiento, según sea el momento del ciclo al que corresponda.

La Dirección técnica notificará de la restauración al experto designado para la atestación y/o de certificación cuando corresponda.

Una vez el experto designado para la atestación emita aceptación de la restauración de la certificación, AES deberá actualizar su información pública al respecto y las correspondientes bases de datos.

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

- La Organización que ha obtenido autorización para el uso del certificado AES, puede utilizar la marca y/o sello de certificación AES correspondiente al esquema, para demostrar que su sistema de gestión satisface los requisitos indicados.
- Los derechos de uso del certificado no pueden ser cedidos por la Organización. En caso de 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.
- El certificado de sistema de gestión debe usarse siguiendo las disposiciones que se indican a continuación:
- 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.
- Las fechas del otorgamiento, ampliación o renovación de la certificación.
- La fecha de caducidad o la fecha de renovación de la certificación, coherente con el ciclo de renovación de la certificación.
- Un código de identificación único.
- La norma u esquema de certificación, incluido el número de emisión y/o revisión, utilizado para auditar al cliente certificado,
- 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.
- 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;
- Cualquier otra información requerida por la norma y/u otros documentos normativos utilizados para la certificación;
- 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.

25. SANCIONES

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 auditorías 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.
i) Presentación de información no adecuada de manera deliberada para disminuir tiempos de auditoría u obtener alcances no declarados.
j) Amonestación escrita con el requerimiento de que cesen las infracciones en un plazo determinado.
k) Amonestación escrita acompañada de una auditoria especial.
l) 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.
m) Retiro del certificado.
n) 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.
o) 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 auditoria 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 auditoria especial que se han subsanado las causas que la originaron. Las auditorías especiales tendrán una duración determinada por la dirección técnica en función del tiempo necesario para evaluar la suficiencia y eficacia de las acciones correctivas.

Cancelación y/o retiro de la certificación por:

a) Por mora mayor a noventa (60) días en el pago de los servicios de auditoría establecidos contractualmente.
b) Incumplimiento a alguno de los deberes, requisitos, y demás descritos en este Reglamento.
c) Presentar información o realizar actos fraudulentos

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.

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.

- 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.

- AES comunicará a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos caben interposición de recurso según se establece en este documento y en el procedimiento definido para tal fin

- AES tendrá accesible al público información relativa a las certificaciones suspendidas o canceladas.

- 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.

26. PUBLICIDAD DEL CERTIFICADO

AES, realiza la publicidad del certificado conforme a los criterios que sobre su divulgación y uso de marcas de certificación establecidos por la norma ISO/IEC 17021-1, y las emitidas por IAF según tengan relación.

27. USO DE SIMBOLOS DE CERTIFICACIÓN

Para los CLIENTES que obtengan y/o renueven su certificación, a partir de este momento el cliente cuenta con los derechos y obligaciones para el uso del símbolo de certificación y/o referencia a la condición de certificación de AES, en cuanto mantengan su certificación vigente y cumplan con lo establecido en el presente documento y en el contrato que rige la certificación. Cuando el cliente haga mención del estado de certificación, **debe** hacer la referencia solo para los alcances en los que se encuentra certificado. La referencia al estado de la certificación se debe realizar utilizando el código de certificación otorgado por AES.

Está explícitamente prohibido el uso del símbolo de certificación de AES o la referencia a la condición de certificado cuando:

- Se haya suspendido o retirado la condición de certificado por AES.
- Se haya inactivado la certificación.

Si un cliente se encuentra suspendido parcialmente o reducido en su alcance, no podrá hacer uso del símbolo de certificación de AES o la referencia a la condición de certificado en el alcance objeto de la suspensión o reducción.

No está autorizada en ningún supuesto la utilización del símbolo de certificación y/o referencia al estado de la certificación, por los clientes no certificados o que no cuenten con la certificación vigente, aunque sean asociados de AES.

El cliente certificado al que se le haya suspendido o reducido su alcance **debe** informar de esta situación a cada uno de sus clientes de forma directa, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a que quede en firme la decisión, haciendo expresas las consecuencias asociadas.

El cliente al que se le haya retirado su certificación **deberá** dejar de usar inmediatamente el símbolo de certificación de AES y deberá informar esta situación a cada uno de sus clientes de forma directa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a que quede en firme la decisión, haciendo expresa la imposibilidad de seguir prestando los servicios o vendiendo los productos bajo la certificación AES.

El símbolo de certificación de AES y/o la referencia a la condición de certificado **no debe** utilizarse por los clientes en proceso de certificación; también está prohibida cualquier referencia a AES que pueda dar la impresión de que se está, con frases tales como “entidad AES”, “con número de solicitud AES...”, “en proceso de certificación

28. CERTIFICADO DE CERTIFICACIÓN

Tras una decisión positiva del Experto designado para la atestación, y una vez que el cliente haya suscrito los contratos y pagado los costos correspondientes, AES emitirá un Certificado, que atestigua la concesión de la certificación a favor del cliente. En dicho certificado se expresará, como mínimo, lo siguiente:

- El nombre de la empresa y el código de la certificación concedida.
- Norma nacional, internacional o Criterio Específico de certificación contra la cual se otorga la certificación.
- Alcance de la certificación concedida,
- Dirección y ubicación de la sede principal del cliente y de los sitios cubiertos por la certificación (permanentes y/o temporales).
- La fecha de aprobación de la certificación y referencia a su periodo de vigencia.

El Certificado es emitido por el presidente ejecutivo de AES, con base en la correspondiente acta del Experto designado para la atestación y es propiedad de AES, por tanto; está bajo su control y solo podrá ser modificado por AES.

29. VIGENCIA DE LA CERTIFICACIÓN

AES concede la certificación por primera vez por un periodo de tres (3) años y las renovaciones por periodos de tres (3) años. Su vigencia está sujeta a los resultados de las auditorías de seguimiento anual. El ciclo de certificación comienza desde la fecha de publicación del Certificado. La certificación de un cliente concedido por AES se considerará vigente siempre y cuando mantenga las condiciones y criterios generales y específicos de la certificación.

Tanto los requisitos de certificación establecidos en las normas internacionales como los criterios de certificación aplicados por AES en sus auditorías pueden cambiar en el tiempo, con el fin de mantenerse actualizados con los desarrollos de normas internacionales de requisitos de certificación y para asegurar en todo momento que las certificaciones son adecuadas para la finalidad para la cual se otorgan. Por ello, las empresas certificadas por AES deberán adaptarse durante la vigencia de su certificación a los nuevos requisitos y criterios que se establezcan. AES comunicará siempre a los clientes con suficiente antelación los cambios y establecerá las condiciones y periodo de transición que correspondan, en función de la naturaleza de los cambios producidos.

En caso que los cambios impliquen modificación en los tiempos de auditorías, Estos serán ajustados conforme a las nuevas reglas y modifican las condiciones contractuales vigentes.

En caso de que la empresa requiera realizar la auditoría después del plazo de cuatro (3) meses, esta podrá llevarse a cabo, siempre que se realice antes de la fecha de vencimiento del certificado. Sin embargo; la empresa debe asumir el riesgo de que, si durante la auditoría se identifican No Conformidades Mayores, estas deberán ser cerradas y verificadas antes de la fecha de vencimiento del certificado. Si las No Conformidades Mayores no se cierran a tiempo, el certificado será cancelado y la organización deberá iniciar el proceso de reactivación, lo cual implica costos adicionales. Adicional, AES como OEC debe informar al cliente de las consecuencias en las que puede incurrir.

El certificado podrá ser reactivado siempre y cuando la Organización realice la auditoria de reactivación con el objetivo de eliminar la causal que originó la suspensión, antes de los seis (6) meses, contados a partir de la fecha de la notificación de la suspensión del certificado. El proceso consta de:

e) La ejecución de la auditoría de reactivación.
f) El cierre de no conformidades menores pendientes del año anterior.
g) La aceptación de planes de acción generados de las no conformidades menores que se reporten durante la auditoría de reactivación, por parte del auditor.
h) El cierre de no conformidades mayores detectadas durante la auditoría de reactivación.

No se realizará la Auditoría si el contratante no paga anticipadamente los costos correspondientes presentados en la cuenta de cobro. En el caso de las entidades gubernamentales, la auditoría solo se hará si existe el certificado de disponibilidad presupuestal vigente y se han firmado los contratos correspondientes con AES. En caso de que no sean cubiertos los costos de la auditoría o no se hubiese expedido el certificado de disponibilidad presupuestal correspondiente dentro de los términos establecidos, de la certificación conforme con las políticas de suspensión indicadas en el presente reglamento.

Si el proceso de certificación no ha completado la auditoría de renovación o el organismo de certificación no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas para cualquier no conformidad mayor antes de la fecha de expiración de la certificación; el certificado expirará y no se extiende la validez del certificado.

En caso de que la auditoria de renovación no se pueda realizar, con anterioridad de seis (6) meses antes de la fecha de vencimiento del certificado, este último expedirá.

Para la restauración del certificado, después de la expiración, la organización debe realizar una solicitud a AES, dentro de los seis (6) meses siguientes, contados a partir de la fecha de vencimiento del certificado. Pasado este tiempo, si la organización no resuelve los motivos que dieron lugar a la cancelación; el certificado será expirado y se deberá iniciar un proceso de otorgamiento.

Nota: Todo certificado que sea restaurado tendrá como fecha de vigencia, la fecha en la cual se ratifica la decisión de renovar–restaurar el certificado y como fecha de expiración, la correspondiente al ciclo de certificación anterior.

La no realización de las Auditorías de seguimiento posteriores a la aprobación de la certificación o de sus renovaciones implica la suspensión de la certificación, de acuerdo con lo establecido en el presente documento. La no realización de las Auditorías para la renovación de la certificación implica su vencimiento.

Cuando el cliente preste el servicio dentro del alcance de la certificación desde diferentes sedes o sitios (fijos o temporales), se establecerá un plan de muestreo conforme a los lineamientos de las normas IAF. tal que asegure que todos los sitios han sido evaluados al menos una vez antes de cada auditoría.

30. AMPLIACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL ALCANCE DE UNA CERTIFICACIÓN

30.1 AMPLIACIÓN

Cuando un cliente ya certificado desee ampliar el alcance de su certificación, deberá solicitar formalmente dicha ampliación. Para ello deberá realizar la solicitud correspondiente.

Si se desea hacer coincidir la auditoría para la ampliación con una auditoría de seguimiento, las solicitudes de ampliación deben hacerse con al menos tres (3) meses de antelación a la fecha prevista para la siguiente auditoría, esto es la fecha programada para la etapa de revisión documental (Etapa 1).

30.2 ACTUALIZACIÓN POR NUEVAS VERSIONES DE LAS NORMAS

Respecto del plazo para la adecuación a nuevas versiones de las normas o reglamentos en el ámbito reglamentario, se aplicarán los siguientes criterios:

- Se aplicará el plan de transición que defina el regulador, ILAC, IAF u ONAC según sea el caso
- AES procederá a realizar el plan de transición y solicitar la actualización de la certificación frente al cambio de versión de los documentos
- Una vez acreditado AES, Se verificará que la empresa certificada haya implementado y se esté aplicando la nueva versión, en la auditoría in situ de seguimiento siguiente, sin perjuicio de lo cual:
    - La organización interesada podrá solicitar que se realice una auditoría extraordinaria para la actualización de la versión.
    - AES podrá considerar las equivalencias entre las dos versiones y determinar si para la actualización de la versión del criterio en el alcance de la certificación basta con una verificación documental o si, por el contrario, requiere además auditoría in situ.

30.3. REPROGRAMACIÓN DE AUDITORÍAS

Si el contratante solicita modificación de las fechas programadas, ya confirmadas con AES según lo descrito en el Procedimiento de Programación de Servicios de auditoría, se le cobrará por concepto de costos de reprogramación la suma equivalente al cuarenta por ciento (40%) del valor de la auditoría correspondiente. Con la finalidad de programar nuevamente la auditoria, el costo de la reprogramación.

La reprogramación de la auditoría se realizará, siempre y cuando no excedan los tiempos dispuestos en este reglamento.

30.4. TIEMPOS OPERACIONALES

Relacionado con el trámite de PCAC (planes de corrección y acción correctiva)

ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Entrega del Plan de acción con correcciones y acciones correctivas (PCAC) contado a partir del día hábil siguiente de la reunión de cierre en el formato correspondiente.	15 días calendario	Responsable del SG del contratante	Entregarlo al correo electrónico del auditor con copia a lidercsg@aes.org.co
Aprobar o rechazar el PCAC contado a partir del día posterior al recibido.	5 días calendario	Auditor líder	NA
Volver a presentar el PCAC, contados a partir del día siguiente a la respuesta de rechazo del auditor.	5 días hábiles	Responsable del SG del contratante	Presentación final. En caso de no ser aceptado por el auditor se inicia proceso de suspensión temporal
Aprobación o Rechazo del PCAC modificado contado a partir del día posterior al recibido.	2 días hábiles	Auditor líder	NA

Tiempos Operacionales durante el servicio

ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
Tiempo máximo que tiene el auditor entre la finalización de la etapa 1 y el envío al cliente y a AES de los resultados de hallazgos y conclusiones para realizar Etapa 2 y el plan de auditoría	Dos (2) día hábiles máximo después de finalizar la Etapa 1
Tiempo máximo para iniciar etapa 2 cuando se presentan No Conformidades Mayores en la Etapa 1	Máximo noventa (90) días calendario si se presentan NCM en etapa 1.
Tiempo máximo para que contratante se presente a auditoría complementaria para cierre de NCM	Noventa (90) días calendario.

CAPITULO VI

31. CLASIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LOS HALLAZGOS

31.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES

- Para garantizar la objetividad en las “declaraciones” emitidas por el personal, solo se consideran como evidencias de naturaleza objetiva para la atestación, las declaraciones que sean realizadas por los jefes de Proceso y Gerentes, teniendo en cuenta su nivel de autoridad, responsabilidad y rendición de cuentas sobre el SG.
- En auditorías de certificación en todas sus etapas, la evidencia verificada corresponde a una muestra de la información recolectada y por tanto no se verifica toda la evidencia disponible del periodo evaluado, lo cual implica la existencia de una incertidumbre en los resultados de la auditoría.

31.2. CLASIFICACIÓN DE LOS HALLAZGOS

- **Aspecto Positivo**: Cualquier método planificado y aplicado que le ha permitido aumentar la capacidad de la empresa auditada, para cumplir con los requisitos, cumplir con las políticas y alcanzar los objetivos.

- **Oportunidad de Mejora**: Cualquier método planificado y aplicado que siendo conforme, a juicio del equipo auditor, podría ser mejorado para aumentar la capacidad de cumplimiento de los requisitos, políticas y los objetivos del SG

- **No Conformidad**: Incumplimiento de un requisito (ISO 9000). Clasificación:
  - NCm: No Conformidad menor
  - NCM: No Conformidad Mayor

NOTA REGLAMENTARIA: Los requisitos para el cual se declaran hallazgos de no conformidad incluyen, los requisitos relativos al SG evaluado, los requisitos legales, los requisitos reglamentarios, los requisitos contractuales y otros requisitos relacionados con el SG evaluado. Así mismo, incluyen el incumplimiento a requisitos del presente reglamento.

31.3. CARACTERÍSTICAS PARA DETERMINAR UNA NCM

- Ausencia total de la aplicación de un requisito
- Ausencia parcial, pero de alto riesgo para la organización, el cumplimiento de los objetivos y el cumplimiento de las políticas.
- Más de tres evidencias en el mismo proceso o en diferentes procesos sobre el mismo requisito (Esto incluye los requisitos del presente reglamento). Está relacionado con la muestra tomada.
- Presunto incumplimiento de requisito relacionado con la legislación aplicable al SG evaluado.
- No cerrar un PCAC relativo a una NCm, se convierte automáticamente en NCM para la etapa del ciclo de auditoría.
- Ausencia puntual de aplicación de un requisito (no hay repetición)
- Ausencia parcial, pero de bajo riesgo para la organización, el cumplimiento de los objetivos y el cumplimiento de las políticas.
- Uno o dos evidencias en el mismo proceso o diferentes procesos sobre el mismo requisito
- El hallazgo no involucra requisitos legales y reglamentarios

32. PARTICIPACIÓN DE LOS OBSERVADORES Y GUIAS

32.1. POLÍTICAS PARA LA PARTICIPACIÓN DE OBSERVADORES

- No se permite la presencia de consultores en la modalidad de observadores durante la auditoría
- 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.
- Todas las auditorias que tengan incluido el rol de observador, independiente del tipo de observador y sin excepción deberán ser registrados en los formatos de auditoría que haya lugar
- El contratante no puede negar la presencia de observadores de ONAC o de los organismos de control del estado, cuando éstos sean solicitados.

32.2. POLÍTICAS RELACIONADAS CON LOS GUÍAS DURANTE LA AUDITORÍA

Personas asignadas por la empresa para acompañar a cada uno de los auditores con el fin de facilitar el proceso logístico de la auditoría en las instalaciones del cliente Las responsabilidades de un guía pueden incluir:

- facilitar los contactos y horarios para las entrevistas;
- Facilitar la logística para las visitas a partes específicas de sitios dentro o fuera de la organización;
- asegurarse de que los miembros del equipo auditor conozcan y respeten las reglas concernientes a los procedimientos de protección y seguridad del sitio;
- atestiguar la auditoría en nombre del cliente

Cada auditor debe estar acompañado de un guía. 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, excepto que, siendo guía, también sea responsable en el proceso que se esté auditando.

CAPÍTULO VIII

33. CONDICIONES PARTICULARES EN AUDITORIAS ISO 45001

Las siguientes condiciones corresponden a los requisitos establecidos en IAF MD 22

- Cumplir el numeral 4.8 del presente reglamento.
- La información que el contratante debe presentar a AES como organismo de certificación sobre sus procesos y actividades también deberá incluir:
  - la identificación de los peligros claves y los riesgos de SST asociados con los procesos,
  - los principales materiales peligrosos utilizados en los procesos
  - El detalle del personal que trabaja en las instalaciones de la organización, así como fuera de ella; y
  - cualquier obligación legal relevante derivada de la legislación aplicable en materia de SST.
- Los tiempos de auditoría se calcularán conforme a las disposiciones establecidas en IAF MD 5.
- Si el contratante proporciona servicios en instalaciones de otras organizaciones, AES, verificará que el SG-SST, cubra estas actividades fuera del sitio fijo o temporal.
- Se programarán de manera especial auditorías a puestos de trabajo específico debido a la estadística de accidentes o incidentes (cuasi accidentes), los riesgos asociados a SST en dicho sitio de trabajo.
- Si se tienen sitios que cubren actividades diferentes, no se permitirá el muestreo de sitio, se auditan al 100% los sitios.
- El contratante deberá garantizar que, para las reuniones de apertura y cierre, así como para las entrevistas y toma de evidencias de auditoría, el siguiente personal debe estar presente:
  - La dirección con responsabilidad legal en materia de SST
  - Representante (s) de los trabajadores con responsabilidad en materia en SST
  - Personal responsable de monitorear la salud de los empleados, por ejemplo, médicos y enfermeras. Directiva y empleados permanentes y temporales.
  - Directivos y empleados que realizan actividades relacionadas con la prevención de riesgos de SST
  - Directivos y empleados de los contratistas
- Las justificaciones en caso de entrevistas o de reuniones de apertura y cierre realizadas a distancia deberán quedar registrada.
- La ausencia del personal que debe asistir a las reuniones de apertura cierre se deberá justificar y se dejará registrada en el informe de auditoría.
- Cumplir con las disposiciones establecidas del presente reglamento.
- En caso de accidentes de trabajo graves o un incumplimiento grave de la legislación que requieran de la participación de la autoridad reguladora competente, proporcionada por el cliente u obtenida durante la auditoría, AES decidirá las acciones a tomar suspensión o el retiro de la certificación, en los casos en que se pueda demostrar que se incumplió gravemente con los requisitos de certificación de SST.

Accidente de trabajo grave: Aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos (fémur, tibia, peroné, humero, radio y cúbito); trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de mano, tales como, aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral con compromiso de médula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva. (Resolución 1401 de 2007- Ministerio de la Protección Social).

NOTA 1: La definición de accidente grave será la que establezca la legislación del país donde se realice la certificación. Si el accidente es catalogado como grave o mortal, debe ser informado al área técnica en un tiempo no mayor a cinco días hábiles posteriores a la ocurrencia.

Independientemente de la intervención de la autoridad reguladora competente, puede ser necesaria una auditoría extraordinaria, en caso de que AES como Organismo de Certificación tenga conocimiento de que ha habido un incidente grave relacionado con la salud y la seguridad en el trabajo, por ejemplo, un accidente grave o una infracción grave de la regulación, para investigar si el sistema de gestión no se ha visto comprometido y funcionó de manera efectiva. El Organismo de Certificación deberá documentar el resultado de su investigación. Esta auditoria proporcionara las bases para que AES como Organismo de Certificación decida sobre las acciones a tomar, incluida la suspensión o el retiro de la certificación, en los casos en que se pueda demostrar que el sistema no cumplió gravemente con los requisitos de certificación de SST. Dichos requisitos formarán parte de los acuerdos contractuales entre AES como Organismo de Certificación y la organización certificada. El incumplimiento deliberado o constante se considerará una falta grave para respaldar el compromiso de la política de lograr el cumplimiento legal y deberá impedir la certificación o provocar la suspensión o el retiro de un certificado estándar de SG-SST existente.

33.1. AUDITORIAS DE SISTEMAS DE GESTION Y EL CUMPLIMIENTO LEGAL

Durante las auditorias de otorgamiento, seguimiento, renovación, ampliación o reducción se evaluará si la empresa cuenta con mecanismos para identificar, planificar los riesgos de cumplimiento legal, y que se hayan establecido los controles para el cumplimiento de los requisitos legales identificados; así mismo se evaluará si la empresa cuenta con mecanismos de evaluación o auditoría interna para evaluar dichos requisitos. Tenga en cuenta que, debido a que en la legislación Colombia existen normas que aplican en diferentes sistemas de gestión tal como la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 Protección de datos, las empresas deben garantizar los mecanismos de control de estas normas.

En caso de presentarse hallazgos de presunto incumplimiento legal, el hallazgo de No conformidad se registra frente al requisito del sistema de gestión relacionado que se incumple y se cataloga como No conformidad (Nc) Mayor.

CAPITULO X

34. EVALUANDO LA ENMIENDA NOMATIVA SOBRE EL CAMBIO CLIMATICO

A partir de la fecha de publicación sobre la adición de consideraciones sobre el cambio climático a las Normas ISO de Sistemas de Gestión el 22 de febrero de 2024, AES verificara el cumplimiento de dichas enmiendas en las auditorias del sistema de gestión que les aplique. Para futuros cambios normativos basados en enmiendas a las normas, estas serán sujeto de evaluación conforme a las disposiciones que se establezcan en las normas aplicables, los documentos obligatorios que tengan relación, los lineamientos y las disposiciones internacionales vigentes relacionadas con la acreditación y la certificación.

Así mismo, cualquier modificación, actualización o enmienda futura a las normas de sistemas de gestión será incorporada dentro de los procesos de auditoría y evaluación de la conformidad, de acuerdo con los criterios, períodos de transición y directrices definidas por los organismos internacionales de normalización y acreditación correspondientes.

CAPÍTULO XI

35. CERTIFICACION DE ALCANCES NO ACREDITADOS POR ONAC

Para alcances no acreditados por ONAC, AES realiza el proceso de certificación de tercera parte de forma equivalente a un proceso acreditado, excepto que:

- El certificado no incluye logos de acreditación de ONAC
- No se declara que sea un certificado con validez de acreditación
- En la cotización se precisa que es un alcance no acreditado
- La empresa certificada no puede declarar que este certificado bajo un esquema acreditado.

Los certificados emitidos mantienen los principios de evaluación de la conformidad y se ejecutan por los siguientes motivos:

- Cuando se requiere demostrar ante ONAC la competencia como OEC en un proceso de ampliación de alcance
- Cuando teniendo acreditación en un código IAF no se cuenta con acreditación para otro código IAF y el cliente acepta que su certificado no este amparado por la acreditación.

Control de Cambios

VERSIÓN	CAMBIO	FECHA
1	El presente reglamento modifico el código del reglamento cambiando de DI-CE-001 por R-AT-1 Se actualizan los reglamentos con los cambios ocurridos con el retiro del esquema de certificación de producto Se actualizan los criterios con base en los cambios presentados en las normas reglamentarias aplicables para el servicio y que son emitidas por IAF	2023-10-11
2	1. Se actualizan los correos electrónicos para la comunicación con AES. Pag 7 2. Se realizan notas aclaratorias de las definiciones que se tomaran en accidente grave y se aclara al cliente a que correo debe remitir la información cuando ocurran dichas condiciones. 3. Se incluye la aclaración de que en caso que los cambios impliquen modificación en los tiempos de auditorías, Estos serán ajustados conforme a las nuevas reglas y modifican las condiciones contractuales vigentes. Pag.63 4. Se aclara a los pasos a seguir, cuando no se haya realizado las auditoria de renovación antes de los seis meses que es la fecha máxima. Pag.65. 5. Se realiza una Nota aclaratoria acerca de los Hallazgo de No conformidad y de NCM Y NCm. Pág. 71 y 72. 6. Se incluye la información de que es un accidente grave, y que debe realizar las empresas certificadas con ISO 45001 Pag.75. 7. Se incluye la aplicación específica de la Ley 1581 de 2012 y decreto 1377 de 2013 Protección de datos, frente a los requisitos 4.4.6 -Control operacional y 4.3.2- Requisitos legales establecidos en la norma ISO 28000:2007, también se clara que un hallazgo frente algún incumplimiento legal será catalogado como NCM y la verificación de la conformación de comités Pag.76 8. Se actualiza la revisión de la aplicación de las nuevas enmiendas relativas al cambio climático. Pag.77 9. Se describen las disposiciones para alcances no acreditados con ONAC Pag.78 10. Se realiza la actualización de tiempos operaciones pág. 68 y 69	2024-04-03
3	Se incluyó el numeral 4.4 que hace referencia a los lineamientos contra el lavado de activos y financiación del terrorismo En el numeral 4.11 se incluyó un texto final aclaratorio que hace referencia al levantamiento de la suspensión Se incluyó en el numeral 7 un texto al final relacionado con las No Conformidades encontradas en una empresa multisitio Se cambió el flujo del numeral 8.4.5 (Se utilizó una herramienta web) Se incluyó en el numeral 20.2 el proceso para la reactivación del certificado y se actualizó el contenido en la plantilla actual	2025-01-30
4	Se ampliaron en el numeral 9 los eventos extraordinarios o las circunstancias que pueden afectar las organizaciones certificadas	2026-03-02
5	Se actualizaron los siguientes numerales: 8 / 10.1.2 / 11/12.2 y se ajustó el numeral 10.2	2026-09-15