






## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN

Código: DI-CE-001  
Versión :019  
Fecha de Emisión: 08/06/2011  
Página 1 de 41

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

ESTADO DEL DOCUMENTO	FECHA	CAUSA DE CAMBIOS
Versión 008	31/08/2017	Establecimiento de los criterios de certificación los cuales son otorgar, rechazar, mantener la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación, renovar, suspender o restaurar, o retirar la certificación no deben contratarse externamente.
Versión 009	27/11/2017	Definición de los criterios y políticas al momento de presentarse cambios y/o actualizaciones en el uso del sello y cambios de certificados por esta y otras razones.
Versión 010	1/06/2018	Se realiza una revisión general, se actualizan cargos.
Versión 011	26/03/2019	Se realizan ajustes de método a los estados de auditoria: ampliación, reducción, suspensión, cancelación,



## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN

Código: DI-CE-001  
Versión :019  
Fecha de Emisión: 08/06/2011  
Página 2 de 41

		<p>retiro.</p> <p>Se especifican con mayor exactitud las implicaciones de dichos estados.</p> <p>Se definen las auditorías simuladas.</p>
Versión 012	21/07/2019	<p>Se revisa el documento en general.</p> <p>Se especifican los pasos a seguir en el caso que no se cuente con personal calificado para determinadas áreas técnicas.</p> <p>Se define como se establecen los métodos para auditar grupos empresariales.</p> <p>Se incluyen los criterios de auditorías integradas / combinadas, con apoyo de TIC</p>
Versión 013	10/02/2020	<p>Se actualizan algunos criterios de organización multisitio basados en el documento IAF MD 1:2018.</p>
Versión 014	20/04/2020	<p>Se actualizan algunos aspectos para el desarrollo de auditorías con el apoyo de TIC.</p>
Versión 015	28/07/2020	<p>Se incluyen los aspectos relacionados con la certificación sello check in certificado.</p>



## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN

Código: DI-CE-001  
Versión :019  
Fecha de Emisión: 08/06/2011  
Página 3 de 41

Versión 016	30/12/2020	Se revisa el documento y se ajustan tiempos y políticas en relación con los demás documentos del sistema y la Res. 0576 del 27 de mayo de 2021.
Versión 017	01/06/2021	Se realiza revisión general al Reglamento y se incluyen aspectos relacionados con el IAF MD 22 y mejoras incluyendo nuevos esquemas ISO 45001, ISO 14001, ISO 37001.
Versión 018	26/08/2021	Actualización del documento respecto a cambios normativos y conceptos de referencia en términos y definiciones.
Versión 019	10/08/2022	Se actualizan algunos aspectos sobre la decisión de cancelación por decisión del cliente el cual este no pasara por comité técnico

### 1. OBJETO Y ALCANCE

Establecer las condiciones que aplican para el servicio de certificación de AES en sus diferentes esquemas con base en documentos que establezcan requisitos para ello.

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



## **2. REFERENCIAS**

- ISO 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.
- ISO 17021-3 Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoria y la certificación de sistemas de gestión. Parte 3: Requisitos de competencia para la auditoria y la certificación de sistemas de gestión de la calidad.
- ISO 17021-9 Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoria y la certificación de sistemas de gestión. Parte 9: Requisitos de competencia para la auditoria y la certificación de sistemas de Gestión Antisoborno.
- ISO 17021-2 Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoria y la certificación de sistemas de gestión. Parte 2: Requisitos de competencia para la auditoria y la certificación de sistemas de Gestión Ambiental.
- ISO 17021-10 Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoria y la certificación de sistemas de gestión. Parte 10: Requisitos de competencia para la auditoria y la certificación de sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ISO 17065 Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- ISO 17067 Evaluación de la conformidad – Fundamentos de la certificación de productos y directrices para los esquemas de certificación de productos. Esquema 6.
- ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario, en sus ediciones vigentes.
- Documentos IAF aplicables.

## **3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

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



- ISO 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 17021-3 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 17021-9 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 17021-2 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 17021-10 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 Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ISO 28003 Sistemas de gestión de la seguridad para la cadena de suministro - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión de seguridad de la cadena de suministro
- ISO 17065 Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión
- ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario, en sus ediciones vigentes.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- No conformidad mayor: No conformidad que afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos
- No conformidad menor: No conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos

#### **4. OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN**



4.1 Son parte fundamental de este documento el procedimiento P-CE-001 Certificación de sistemas de gestión y P-CE-011 Certificación sello check in autorizado, en los cuales se definen los pormenores relacionados con las actividades de certificación de dichos servicios.

4.2 Permitir el acceso del equipo auditor a todos los sitios e información correspondiente al esquema a auditar para el cual solicita o posee el certificado y designar un responsable para la coordinación de las actividades con AES.

4.3 Pagar dentro de los plazos estipulados, las facturas que AES le presente a la Organización por concepto de los servicios de certificación.

4.4 Informar, sin demora, a AES acerca de los cambios que puedan afectar el Sistema de Gestión o el alcance del certificado, tales como:

Cambios en la razón u objeto social

Cambios en la dirección de contacto o los sitios bajo el alcance de la certificación.

Cambios en la organización, en su estructura organizacional, en la de sus procesos y en el personal que esté relacionado con la administración del esquema en el cual se encuentra certificado.

Cambios en el alcance de las operaciones bajo el esquema certificado.

Cambios mayores en relación con el esquema certificado y sus procesos / actividades / métodos.

Fusión, escisión, liquidación, cesión de acciones y en general cualquier otra operación que implique un cambio en la naturaleza jurídica de la organización.

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 incidentes graves 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. La Organización debe proporcionar motivos para que el Organismo de Certificación decida sobre las acciones a tomar, incluida una 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 del SG-SST. Cese temporal de actividades por cuestiones internas o externas que retracen actividades del sistema de gestión e impidan la recepción de auditorías



por parte de AES en los tiempos pactados. 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.

Cierre de la compañía o suspensión total de las actividades de manera indefinida.

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

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

- Quejas de los clientes del titular del certificado.
- Cambios voluntarios o involuntarios en la estructura organizacional, los procedimientos, las operaciones, actividades o sitios del titular.
- Ocurrencia de incidentes graves o incumplimientos de la normativa correspondiente incluyendo 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.
- Sanciones o investigaciones por parte de las entidades regulatorias.
- Cambio, transferencia, fusión de la organización titular a otros propietarios.
- Por solicitud o autorización del Comité de Certificación y/o Junta Directiva
- Casos evidentes de falla en el esquema certificado

4.7 Según AES lo considere. Los anteriores puntos podrán ocasionar la modificación, suspensión o retiro de la certificación. Ver en este documento el apartado Políticas de Suspensión, Retiro o Reducción de alcance de certificación.

4.8 La Organización debe responder y dar trámite a todas las quejas y reclamos relacionados a la producción o prestación de un servicio autorizados en el Certificado de Sistemas de Gestión, durante la vigencia del mismo. Ver en este documento apartado de Quejas y Apelaciones

4.9 No reproducir parcial ni totalmente los documentos suministrados por AES, ni permitir el acceso a estos documentos por parte de terceros. Ver en este documento apartado de Uso del certificado.



4.10 En caso de incumplimiento de los sistemas de gestión con los requisitos del referencial correspondiente, la empresa se obliga a:

- Responder por el cierre de las no conformidades detectadas.
- Aceptar la obligación de cerrar las no conformidades detectadas en un tiempo estipulado.  
Asumir la responsabilidad legal exclusiva frente a terceros por los daños y perjuicios que pudiera derivarse por el incumplimiento en los requisitos de las normas que regulan los sistemas de gestión estipulados en el alcance del presente documento.

4.11 Se debe mantener un registro controlado de lo indicado a continuación, según sea aplicable la certificación vigente:

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

4.12 La suspensión, cancelación o retiro de la certificación implica la renuncia por parte de la Organización a cualquier acción legal en contra de AES. Así mismo la Organización 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.

Permitir la participación de observadores por parte del Organismo Nacional de Acreditación ONAC cuando sea requerido e informado previamente por AES.

## **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. En el caso que 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.

5.1.5 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 por AES**

5.1.2 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 auditoría. Por lo tanto las decisiones de certificación son tomadas por el comité técnico bajo ninguna presión comercial, personal o de cualquier otra índole.

5.3.3 AES podrá realizar ejercicios de auditoría simulados para demostrar ante organismos de acreditación, organismos de certificación y organismos propietarios de marcas de conformidad de Sistemas de Gestión u otros, 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 los procedimientos P-CE-001 Certificación de sistemas de gestión y P-CE-011 Certificación sello check in certificado. Los cuales también están publicados en la página web de AES según el esquema a considerar.

5.3.5 Así mismo las condiciones bajo las cuales se ejecutan las auditorías se encuentran disponibles en los procedimientos I-CE-005 Ejecución de auditoría de sistemas de gestión e I-CE-013 Ejecución de auditorías de sello check in 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. Por lo tanto se deberá diligenciar el formato Solicitud de Certificación F-CE-000 o F-CE-068 para visita de verificación de cumplimiento de requisitos de bioseguridad. Estos cambios son reflejados en el certificado.

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

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 explícita a continuación del código del certificado, tal y como se ilustra en el documento I-CE-003.

5.4.7 Los certificados emitidos por AES, son de su propiedad y se encontrarán en la organización mientras el contrato de certificación permanezca vigente. Por lo tanto en caso de renovación de certificación, la organización deberá devolver a AES los certificados antiguos. De igual manera en el momento de una cancelación o retiro, la organización está en la obligación de devolver el certificado, así como retirar los logos y uso de marcas de certificación.



## 5.5. Programación de auditorías y asignación del equipo auditor

5.5.1 AES define y verifica sectores y/o áreas técnicas 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.

5.5.2 AES ha determinado los sectores y/o áreas técnicas, en el procedimiento I-CE-002 y la calificación para ser experto técnico en los procedimientos P-CE-004 y P-CE-012. 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.

5.5.3 AES asignará un equipo auditor, que puede ser externo, para realizar las auditorías de otorgamiento, seguimiento, renovación, especiales, restauración, ampliación y / o reducción de la certificación. En el caso que la Organización tenga objeciones relacionadas con el equipo auditor, debe notificar a AES por escrito las razones dentro de los (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.

5.5.4 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 auditoria 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.



5.5.5 La certificación sello Check in certificado no aplican los conceptos multisitio, grupo empresarial ni auditorías combinadas. Igualmente para este esquema de certificación no se genera cálculo de días y se basa en lo descrito en el procedimiento P-CE-011.

## 6. ROLES EN AUDITORÍAS

### 6.1 Observadores

6.1.1 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.

6.1.2 Todas las auditorías 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.

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

### 6.2 Expertos técnicos

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

6.2.2 AES ha determinado un procedimiento para la calificación de expertos técnicos o auditores con el rol doble. Esto se encuentra establecido en los procedimientos P-CE-004 y P-CE-012. En el caso que al momento de la solicitud AES no cuente con personal competente para un sector y/o área técnica no podrá prestar el servicio a ese cliente.



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

### 6.3 Guías

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

NOTA 1: Las responsabilidades de un guía pueden incluir:

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

## 7. AUDITORÍAS MULTISITIO

*Este numeral aplica para auditorías de sistemas de gestión de cualquier índole, e incluso para auditorías integradas / combinadas.*

Este numeral se base en las disposiciones descritas en el IAF MD 1 versión 2018 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.

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, ó 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:** Un 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. Esta función central 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 cubiertos 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;
  - 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 Procedimiento de Certificación P-CE-001.

## 8. OTRAS AUDITORÍAS

### 8.1 Auditorías 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 sus comités en caso de tener dudas sobre la labor de un auditor, sobre el resultado de la auditoría 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 evaluación. En cualquier caso la organización será informada siempre del propósito de la evaluación de control durante la reunión inicial.

Algunas de las situaciones que darán necesidad a una auditoría especial están definidos en el numeral 4.6 de este documento.

### **8.2 Auditorías 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 Auditorías 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 auditoría simulados podrán ser ejecutados con un solo día de auditoría 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 auditoría 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 establecido para tal fin.

#### **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 pre-transferencia**

La Dirección Técnica de AES o a quien 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 y normalmente debería incluir una visita al potencial cliente. En caso excepcional de no llevarse a cabo la visita, las razones para ello deberán estar plenamente justificadas y documentadas. En cualquier caso, sino se puede establecer contacto al respecto con el organismo de certificación emisor la revisión debería cubrir los siguientes aspectos y sus hallazgos deberán estar completamente documentados:

- Confirmación de que las actividades certificadas del cliente entran dentro del alcance acreditado del organismo de certificación receptor.
- Las razones para solicitar la transferencia



- Que el sitio o sitios objeto de la transferencia están cubiertos por un certificado acreditado y válido, en términos de autenticidad, duración, alcance de las actividades cubiertas por el sistema de gestión. Si es posible, tanto la validez del certificado como el estado de las no conformidades abiertas deberían ser verificados con el organismo de certificación emisor, a menos que este haya abandonado sus actividades. Si no fuera posible ponerse en contacto con el organismo de certificación receptor deberá registrar las razones.
- Un estudio de los últimos informes de certificación inicial o de recertificación, así como de los consiguientes informes de seguimiento y cualquier no conformidad pendiente que haya surgido de cualquiera de ellos. Este estudio también debe incluir cualquier otra documentación relevante disponible relativa al proceso de certificación, por ejemplo, notas de auditoría, listas de chequeo. Si los últimos informes de auditoría de certificación inicial recertificación o seguimiento no están disponibles o si el plazo para la auditoría de seguimiento ha vencido, entonces la organización deberá ser tratada como un nuevo cliente
- Quejas recibidas y acciones llevadas a cabo.
- La etapa del ciclo actual de certificación.
- Cualquier compromiso actual de la organización con organismos regulatorios relacionados con el cumplimiento legal.

#### 8.4.3 Certificación para transferencias

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 acreditación 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 evaluación inicial o de re-certificación 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.

### **8.5 Auditorías 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 En auditorías de Sistemas Integrados de Gestión". Lo cual se encuentra dispuesto en el procedimiento I-CE-002 Guía para la asignación de tiempos de auditoria.



### 8.5.1 Auditorías con el uso de Tecnología de la información y Comunicación TIC

Para la realización de auditorías con el apoyo de TIC, AES se basará en lo dispuesto en el documento IAF MD 4 “*IAF Documento obligatorio para el Uso de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) para la auditoría / evaluación*”.

AES ha dispuesto que podrá desarrollar auditorías con el apoyo de TIC, en los siguientes casos:

- No es posible desplazarse al lugar / sede de cliente por condiciones adversas de seguridad, ambientales, particularidades en la logística de viaje, u otros similares.
- No es un cliente en etapa de certificación por primera vez.
- Para etapa 1, verificación documental y entrevistas con líderes de proceso.
- Reuniones de apertura y cierre.
- Salvo los casos mencionados en el primer ítem, no se podrá desarrollar el 100% de la auditoría con el apoyo de TIC.

*\*La ejecución de auditorías con este tipo de ayudas no deberá alterar el desarrollo normal del ejercicio de auditoría.*

Con base en lo anterior AES tomará contacto con el cliente y con base en la situación puntual, determinará el medio para analizar si es factible la petición de auditoría con el uso de TIC. Lo cual quedará debidamente documentado.

En este análisis es importante que el área técnica valide las siguientes condiciones:

- Se logrará cumplir los objetivos de auditoría.
- Es posible el desarrollo de la auditoría en los tiempos definidos.
- Es posible revisar todas las actividades incluidas en el alcance de auditoría.
- No se obviarán etapas, tiempos, ni validaciones a cuenta de que es una auditoría con uso de TIC



- Se podrá generar contacto con los líderes de proceso o personas que sea necesario para validar la suficiencia del sistema de gestión.

### 8.5.2 Seguridad y Confidencialidad

- La seguridad y confidencialidad de la información electrónica o electrónicamente transmitida es particularmente importante cuando se utilizan las TIC con fines de auditoría / evaluación. Con el fin de garantizar la seguridad de la información, confidencialidad del proceso la organización dispondrá de la plataforma que considere confiable y de su propia gestión.
- El uso de las TIC con fines de auditoría / evaluación será mutuamente acordada por el órgano objeto de la auditoría / evaluados y el cuerpo realización de la auditoría / evaluación de acuerdo con las medidas y normas de seguridad de la información y protección de datos antes de TIC se utiliza para fines de auditoría / evaluación.
- En el caso de incumplimiento de estas medidas o no conformidad de las medidas de seguridad de la información y protección de datos, AES deberá utilizar otros métodos para realizar la auditoría / evaluación.
- Cuando se llega a un acuerdo para el uso de las TIC para la auditoría / evaluación, otros métodos se pueden utilizar para cumplir los objetivos de auditoría / evaluación
- El uso de TIC no disminuirá los tiempos de auditoria establecidos, previamente y será usada como una herramienta de apoyo y facilitación en los casos mencionados en el numeral 4.11 de este documento.

### 8.5.3 Requisitos del proceso

AES deberá identificar y documentar los riesgos y oportunidades que pueden afectar la eficacia de auditoría / evaluación para cada uso de las TIC en las mismas condiciones de una de tipo presencial. Ver procedimiento Gestión del riesgo P-CE-005.

El uso de TIC no disminuirá los tiempos de auditoria establecidos, ni tampoco modificará el método de ejecución de la auditoria, y se ceñirá a los casos mencionados en el numeral 4.11. En caso de realizarlo para otras situaciones se deberá tener la consulta al Comité Técnico y/o Presidencia Ejecutiva de AES.



AES facilitará al personal de área técnica, auditores líderes y acompañantes, expertos técnicos, el uso de la plataforma tecnológica, y garantizará que tendrá la competencia y capacidad para utilizar dichas tecnologías sin impactar el logro del objetivo de la auditoría. El auditor también debe ser consciente de los riesgos y oportunidades de las tecnologías de la información y la comunicación utilizadas y los impactos que puedan tener sobre la validez y objetividad de la información recogida.

El auditor deberá señalar en los entregables de auditoría (según aplique), el uso de las TIC en la auditoría. AES no deberá realizar auditorías 100% con uso de TIC salvo lo establecido en el numeral 4.11

#### **8.6 Administración de eventos extraordinarios o circunstancias que afectan organizaciones certificadas u organismos evaluadores de la conformidad**

Basados en el documento IAF ID 3 Administración de Eventos Extraordinarios o Circunstancias que afectan a los Organismos Evaluadores de la Conformidad, Organismos de Acreditación y Organizaciones Certificadas. AES ha definido algunas medidas las cuales basa sus operaciones en caso de presentarse situaciones extraordinarias tales como:

- Desastres naturales
- 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 que se pudiesen presentar que impidan el desarrollo de las organizaciones por un límite de tiempo conocido o no.

Por tanto y en pro de apoyar a las organizaciones a solventar situaciones adversas se ha definido que su certificación ya sea en etapas de ciclos de seguimiento o de renovación, AES podría conceder hasta un máximo de 6 meses incluyendo en este límite de tiempo lo concerniente a las actividades



post auditoria y toma de decisión del certificado para ejecutar su proceso de auditoría. Así mismo la organización podría dentro de sus tiempos realizar una etapa 1 de verificación documental y tomarse el plazo de 6 meses para la verificación etapa 2.

La organización que quiera acceder a esta concesión deberá enviar a AES respondiendo a las siguientes consideraciones:

- 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.
- Si sus operaciones se han visto afectadas o han tenido momentos de no operación por favor mencionarlo.
- Explicar y mencionar las actividades del sistema de gestión certificado por AES que continúan operando y cuáles no.
- 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 auditoria.
- 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.

## **9. EVALUACIÓN Y ACUERDOS**

AES a través de su Comité técnico y certificación, evaluará la información recopilada en la auditoría inicial y, si existen no conformidades, evaluará adicionalmente el plan de acciones correctivas propuesto por la organización, teniendo la potestad de solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas.

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





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

AES comunicará a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe la interposición de recurso según se establece en este documento y en el procedimiento P-GC-006.

## 10. ESTADOS DE LA CERTIFICACIÓN CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

### 10.1 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 17021-1, 17021-3, 17021-2, 17021-10, 17021-9, 28003, y otros documentos obligatorios de IAF. Así mismo conforme con lo establecido en las obligaciones del cliente certificado en el Reglamento de Certificación DI-CE-001, Contrato de certificación F-CE-043, Procedimiento de certificación P-CE-001.

#### 10.1.1 Política de Suspensión de 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 o de renovación de la certificación de acuerdo con la periodicidad requerida
- El cliente no permite la realización de auditorías especiales.
- 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.



- El cliente presenta apelación impactando los tiempos requeridos y superando los plazos establecidos.
- La organización certificada ha pedido voluntariamente una suspensión.
- Las suspensiones tienen un plazo máximo de 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 comité técnico podría ser cancelado.

#### 10.1.2 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 límite en la suspensión temporal del servicio.
- El incumplimiento en los tiempos al cierre de no conformidades mayores o auditoría 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 auditoría conforme lo pactado.
- El cliente no permite la realización de auditorías complementarias
- Intento de fraude o fraude en el ejercicio de la auditoría.



- La cancelación o retiro de la certificación implica la obligación por la Organización de devolver a AES los certificados correspondientes así como la publicación de las mismas, en los medios de comunicación de AES como página web.
- Ausencia de compromiso inicial o continuo con el cumplimiento legal.

### 10.1.3 Política de 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.

### 10.2 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.

#### 10.2.1 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 solicite aplazar el ejercicio. El área técnica deberá comunicar al cliente la posible suspensión de su certificación en caso que las fechas superen los términos establecidos.
- Si el cliente decide la suspensión de la certificación, deberá emitir a AES comunicación formal dicha intención.
- El área técnica validará la información suministrada del auditor o equipo auditor frente a las situaciones que se pueden presentar la auditoría y que pudiesen ser causal de suspensión.
- Siempre el área técnica deberá notificar al cliente la posible suspensión del alcance certificado.
- De igual manera la Dirección técnica notificará al comité de técnico y/o de certificación la suspensión de una certificación y el motivo que llevo a cabo la misma. Sin embargo no será necesario tomar decisión de suspensión del comité, si se ha presentado el incumplimiento a las políticas de AES para la suspensión.
- 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.

#### **10.2.2 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 que la decisión sea tomada por el cliente no será necesario que esta notificación sea pasada por comité técnico
- En caso 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 comité técnico 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.

### **10.2.3 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 Solicitud de certificación F-CE-000.

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 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 Comité técnico, 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 auditoría de seguimiento o renovación según sea su ciclo, se programará una auditoría especial.

El proceso de auditoría se llevará de acuerdo con lo descrito en este procedimiento conforme el momento de ciclo que aplique o por auditoría especial.

En el caso que la reducción de alcance sea evidenciada en la etapa 1 de auditoría 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 comité técnico 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 comité técnico y/o de certificación.

#### **10.2.4 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 auditoría de primera vez.

Para lo cual el cliente procederá a notificar a AES, en donde el área técnica procederá programando el ejercicio de auditoría 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 comité técnico y/o de certificación cuando corresponda.

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

## 11. ESTADOS DE LA CERTIFICACIÓN CHECK IN AUTORIZADO

### 11.1 Políticas de Suspensión, o Cancelación de la certificación

AES como OEC ha establecido un grupo de políticas que determinan los casos en los cuales se debe aplicar la suspensión, o cancelación de la certificación, esto en concordancia con lo establecido en la norma ISO 17065:2013 e ISO 17067:2013. Así mismo conforme con lo establecido en las obligaciones del cliente certificado en este reglamento, Contrato de certificación Check in certificado F-CE-067, Términos y condiciones de certificación Check in certificado I-CE-012 y Procedimiento de certificación sello check in certificado P-CE-011.

Siempre que se presenten modificaciones al estatus actual de una certificación la Dirección Técnica o a quien delegue deberá actualizar la información contenida en cada uno de los medios de comunicación oficiales de AES establecidos para tal fin.

De igual manera cualquier suspensión, o cancelación de la certificación obliga a la organización al no uso ya sea temporal o permanente de las marcas de certificación conforme lo establecido en los diferentes documentos de AES, tales como Reglamento de Certificación DI-CE-001, Procedimiento Uso del sello de certificación P-CE-006, entre otros.

#### 11.1.1 Política de Suspensión de 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 cliente certificado no permite la realización de las auditorías de certificación de acuerdo con la periodicidad requerida.



- El cliente no permite la realización de auditorías especiales.
- Por suspensión de la auditoría, ya sea por falta de garantías para el auditor o por solicitud del cliente, y no se restablece el ejercicio en los tiempos requeridos.
- El cliente presenta apelación impactando los tiempos requeridos y superando los plazos establecidos.
- La organización certificada ha pedido voluntariamente una suspensión.
- Las suspensiones tienen un plazo máximo de 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.

#### 11.1.2 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 límite en la suspensión temporal del servicio.
- La organización ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación.
- El cliente no cierra los hallazgos de no conformidad en los plazos establecidos.
- El cliente aplaza auditorías más allá de los términos establecidos.
- El incumplimiento en los tiempos al cierre de no conformidades.
- Determinación justificada del Ministerio de Comercio, Industria y turismo.
- Por imposición de sanciones por parte de la Superintendencia de industria y comercio, Superintendencia de transporte o de las autoridades sanitarias competentes, según sea el caso, excepto cuando la sanción impuesta sea la amonestación o no se relacione con el incumplimiento o violación de los protocolos de bioseguridad.
- La autoridad territorial competente informe que, en ejercicio de sus funciones de vigilancia, determinó que el usuario no cumple con alguno de los protocolos de bioseguridad.
- Incumplimiento de los tiempos máximos de suspensión.





- Incumplimiento 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.
- Incumplimiento al pago del servicio de auditoria conforme lo pactado.
- Intento de fraude o fraude en el ejercicio de la auditoria.
- La cancelación o retiro de la certificación implica la obligación por la Organización de devolver a AES los certificados correspondientes así como la publicación de las mismas, en los medios de comunicación de AES como página web.
- No renovación oportuna del Registro Nacional de turismo, si aplica.

## 11.2 Condiciones generales para Suspensión o cancelación de la certificación

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

La organización podrá usar los recursos de apelación frente a dicha decisión y procederá conforme se determina en el procedimiento Tratamiento de quejas, apelaciones y servicio al cliente P-GC-006.

### 11.2.1 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 solicite aplazar el ejercicio. El área técnica deberá comunicar al cliente la posible suspensión de su certificación en caso que las fechas superen los términos establecidos.
- Si el cliente decide la suspensión de la certificación, deberá emitir a AES comunicación formal dicha intención.



- El área técnica validará la información suministrada del auditor o equipo auditor frente a las situaciones que se pueden presentar la auditoría y que pudiesen ser causal de suspensión.
- Siempre el área técnica deberá notificar al cliente la posible suspensión del alcance certificado.
- De igual manera la Dirección técnica notificará al comité de técnico y/o de certificación la suspensión de una certificación y el motivo que llevo a cabo la misma. Sin embargo no será necesario tomar decisión de suspensión del comité, si se ha presentado el incumplimiento a las políticas de AES para la suspensión.
- 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.

#### 11.2.2 Cancelación de la certificación

En el caso que se presente el incumplimiento a las políticas establecidas por AES, y se requiera retiro 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 que la decisión sea tomada por el cliente no será necesario que esta notificación sea pasada por comité técnico
- En caso 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 comité técnico 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.

### 11.2.3 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 auditoria 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 comité técnico y/o de certificación cuando corresponda.

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

En el caso de la restauración AES dejará específico en el certificado así como en los demás documentos partes del expediente que corresponde a una restauración. Ver procedimiento P-CE-006 Uso del sello de certificación.



De igual manera se actualizará la información correspondiente a los certificados en los medios formales establecidos para tal fin.

## 12 DERECHOS DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL USO DE LOS CERTIFICADO AES

12.1 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.

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

12.3 El certificado de sistema de gestión debe usarse siguiendo las disposiciones que se indican a continuación:

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



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

12.4 El certificado de sello Check in certificado debe contener al menos:

- a) Nombre, dirección, logo del organismo de certificación
- b) Fecha en que se otorga la certificación (esta no será anterior a la fecha en que se tomó la decisión) y de la impresión del certificado
- c) Nombre y dirección del cliente
- d) Nombre, número de identificación tributaria, número de Registro Nacional de Turismo (sí aplica), dirección, ciudad y departamento del registro del usuario, la aerolínea, prestador de servicios turísticos, área o atractivo turístico.
- e) Referencia del protocolo de bioseguridad en el que se está certificando.
- f) Alcance de la certificación
- g) Plazo de vigencia o fecha de expiración de la certificación.
- h) Si la certificación ha sido reanudada, deberá registrarse

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

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

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



### 13 SANCIONES

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

- a. La infracción a las condiciones indicadas en el presente documento.
- b. Permanencia de una no conformidad o incumplimiento del plazo establecido para algún requisito modificado.
- c. No recibir en las fechas programadas las 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.

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

- a. Amonestación escrita con el requerimiento de que cesen las infracciones en un plazo determinado.
- b. Amonestación escrita acompañada de una auditoría especial.
- c. Suspensión del certificado, la cual no podrá ser superior a ciento ochenta (180) días calendario, para corregir la situación que originó la sanción, de lo contrario se procederá al retiro del certificado.
- d. Retiro del certificado.
- e. La mora superior a sesenta (60) días en el pago de las facturas, ocasionará la suspensión del certificado. La mora superior a ciento veinte (120) días en el pago de las facturas, ocasionará el retiro del certificado. En estos casos los intereses de mora se liquidarán a la máxima tasa permitida por la Ley, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan para el cobro de la deuda.



- f. En caso de mora mayor a sesenta (60) días en el pago de los derechos de la certificación por parte de la Organización, AES podrá suspender la realización de la auditoría de seguimiento o renovación y en consecuencia el certificado, hasta tanto la organización cancele las obligaciones pendientes.

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

13.4 Cancelación y/o retiro de la certificación por:

- a. Por mora mayor a noventa (90) 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. Otras descritas en este documento.

13.5 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.

13.6 Cuando en la auditoría 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 auditoría 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 auditoría complementaria.

13.7 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.

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

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

13.10 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.

## **14 APELACIONES O RECURSOS**

14.1 La organización afectada podrá impugnar los acuerdos y sanciones adoptados por AES, mediante la presentación de una escrito motivado. Tras ello, AES resolverá la referida impugnación. Ver procedimiento P-GC-006.

## **15 QUEJAS Y RECLAMOS**

La organización auditada puede interponer ante AES quejas o reclamos relacionados con el servicio de certificación, partiendo desde la atención inicial en la solicitud, así como en la programación y en el





desarrollo de la auditoria y revisión de resultados, la organización inconforme con el servicio prestado, puede presentar ante AES las quejas y reclamos de manera verbal, o escrita por medio físico o correo electrónico, en donde se procede por parte del área técnica a realizar los correspondientes registros, para la atención de quejas. Posteriormente el área técnica considera la evaluación y posterior atención. La evaluación de estas quejas se realiza de acuerdo al procedimiento de atención de quejas y apelaciones.

## **16 PUBLICIDAD**

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

“Copia No Controlada al Ser Impresa”