





**CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN
CERTIFICADO**

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 1 de 21

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma  Nombre: Cristian Nuñez Cargo: Coordinador de Certificación	Firma  Nombre: Lina Marcela Rubiano Cargo: Directora Técnica	Firma  Nombre: Carlos Eduardo Farfán Cargo: Presidente Ejecutivo

ESTADO DEL DOCUMENTO	FECHA	CAUSA DE CAMBIOS
Versión 001	15/07/2020	Creación del documento.
Versión 002	12/01/2021	Inclusión de tabla de tiempos de certificación.
Versión 003	15/06/2021	Actuación del documento en aspectos relacionados con la normatividad vigente para el servicio de sello check in certificado.
Versión 004	20/09/2021	Se incluyen disposiciones sobre la notificación en el aparte de expedición del certificado – Vigencia de la Certificación.

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento para la planificación y ejecución de la certificación del sello Check in certificado bajo los lineamientos de las resoluciones correspondientes a los protocolos de Bioseguridad establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social y de acuerdo con la norma ISO 17065:2013, ISO 17067 esquema tipo 6, Resolución No. 576 de 2020 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Check in Certificado) y/o la Resolución No. 1288 de 2020 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Empresa Biosegura Colombia y otras resoluciones aplicables en Colombia en los cuales se adopten protocolos de Bioseguridad para sectores empresariales.

2. ALCANCE.

Este procedimiento debe ser aplicado para la realización de las actividades de evaluación de protocolos de bioseguridad bajo lo establecido en las resoluciones correspondientes a los protocolos de Bioseguridad establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social Resolución No. 576 de 2020 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Check in Certificado) y/o la Resolución No. 1288 de 2020 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Empresa Biosegura Colombia y otras resoluciones aplicables en Colombia en los cuales se adopten protocolos de Bioseguridad para sectores empresariales.



CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 2 de 21

3. DEFINICIONES:

- **Auditoría de Certificación de tercera parte:** Auditoría realizada por una organización auditora independiente del cliente y del usuario, con el fin de certificar a una organización.
- **Cliente:** Organización que requiere ser certificada.
- **Auditor:** Persona que lleva a cabo una auditoría.
- **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos.
- **Guía:** Persona designada por el cliente para asistir el equipo auditor.
- **Observador:** Persona que acompañe al equipo auditor, pero que no audita.

- **Apelación:** solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- **Atestación:** Emisión de una declaración, basada en una decisión tomada después de la revisión, de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados.
- **Testificación:** Verificar in situ la implementación de los procedimientos y la efectividad de los mismos.

NOTA: La declaración resultante, que se denomina “declaración de la conformidad” expresa el aseguramiento de que los requisitos especificados se han cumplido. Este aseguramiento, por sí solo, no constituye ninguna garantía contractual o legal.

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente y evaluarlos objetivamente para determinar en qué medida se cumplen los requisitos especificados.
- **Certificación:** Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas.
- **Etapa 1 (Revisión de la documentación y de la preparación de la Organización para recibir la Auditoría):** Actividad realizada en todas las auditorías, por el Auditor líder, para analizar la



CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 3 de 21

información de la implementación o mantenimiento del cumplimiento de los requisitos de la norma de certificación.

- **Etapas 2 (Auditoria en sitio):** Actividad realizada en las instalaciones de la organización, para evaluar la conformidad con los requisitos de certificación.
- **Evidencias de la auditoria:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información referente al proceso auditado que sea verificable. Esta evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.
- **Hallazgos de la auditoria:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria. Estos hallazgos pueden indicar conformidad o no conformidad según los criterios de la auditoria y pueden ser tomados como oportunidades de mejora.
- **No Conformidad:** Hallazgo que permite clasificar los incumplimientos de la organización frente a los requisitos y criterios de auditoria.
- **Oportunidad de mejora:** Estando bien el proceso hay una oportunidad de mejora cuando el concepto permite aumentar la capacidad de la organización para mejorar sus operaciones o por el contrario, minimiza más los riesgos.
- **Esquema de certificación:** Sistema de evaluación de la conformidad a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Para la aplicación de este procedimiento se debe contar con los siguientes pre-requisitos:

- Se debe tener una solicitud visita de validación de protocolos de bioseguridad F-CE-068
- AES debe haber validado a la organización conforme lo descrito en el procedimiento de Solicitud de certificación P-CE-002.
- El resultado de la solicitud de certificación debe ser viable para continuar el proceso conforme lo descrito en la norma ISO 17065.
- El auditor asignado debe estar debidamente calificado y aprobado, conforme los procedimientos establecidos por AES en los procedimientos P-CE-004 y P-CE-012.

4.2 La visita de validación de protocolos de bioseguridad bajo la certificación Check in certificado debe ser realizada a cada una de las sedes de la organización que desea certificarse. Por lo tanto no



CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 4 de 21

podrían existir exoneraciones o validaciones de características multisitio. Todas las sedes incluidas en el alcance deben ser visitadas y evaluadas.

4.4 El ejercicio de auditoria para certificación de protocolos de bioseguridad deberá ser establecido y ejecutado bajo los criterios definidos F-CE-078 Esquemas de certificación check in autorizado.

4.5 El equipo auditor deberá conocer de manera anticipada la participación de observadores, acompañantes, guías, intérpretes u otros en la auditoria.

4.6 El auditor asignado deberá previamente ser validado no solo en su competencia sino en la declaración de no conflicto de interés con dicha organización.

4.7 Las auditorias de certificación sello Check in certificado, se ejecutaran en una etapa 1 como revisión previa de la documentación entregada por la organización y un día para la visita de validación a las instalaciones de la organización.

4.8 Para la ejecución de la verificación documental la organización deberá entregar los siguientes documentos:

- Documento de declaración de primera parte sobre el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, el cual contiene el proceso de autoevaluación.
- Protocolo de bioseguridad
- Pasaporte sanitario o debida aprobación por autoridad competente de dichos protocolos
- Procedimiento de recepción, análisis y/o gestión de quejas
- Matriz de riesgos y peligros
- Gestión y administración de elementos de protección personal
- Estructura organizacional
- Programa de capacitación y formación
- Gestión documental
- Otros requeridos por el auditor.



CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 5 de 21

4.9 La validación de todo el proceso de certificación se concluye con el formato Monitoreo Expedientes de Auditoria F-CE-070. El cual registra la verificación y validación de los siguientes aspectos:

- Solicitud e inicio del proceso de certificación
- Asignación y notificación de auditoria
- Plan e informe de auditoria
- Acciones correctivas
- Comité técnico
- Validación del certificado

4.10 La ejecución de la auditoria deberá llevarse a cabo conforme se establece en este procedimiento, el documento Ejecución de la auditoria I-CE-004, Esquema de Sello check in autorizado.

4.11 Cada sede de la organización deberá ser tratada de manera individual por lo tanto los documentos correspondientes al expediente serán independientes de las otras sedes.

5. RESPONSABLE

La Dirección Técnica tiene bajo su responsabilidad la realización de todas las actividades descritas en el presente procedimiento y asegurar su cumplimiento.

6. CONTENIDO

6.1. SOLICITUD DE VISITA DE VERIFICACIÓN DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD

6.1.1 El proceso de certificación comienza cuando la organización decide solicitar el inicio de este proceso, donde el analista de relacionamiento con el cliente o la persona que realiza el contacto con el cliente, suministra el formato **F-CE-068**, la organización solicitante entrega el formato completamente diligenciado y este es entregado a la Coordinación de Certificación y Dirección técnica para su revisión según se establecer en la tabla de tiempos. (Ver tabla 1 Tabla de tiempos certificación Sello Check In Certificado)



CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 6 de 21

6.1.2. Revisión de la solicitud verificación de protocolos de bioseguridad

6.1.2.1 La Dirección Técnica y/o la Coordinación de la Certificación de AES, realiza una revisión previa de la solicitud con el fin de evaluar la información de la organización solicitante y determinar los aspectos técnicos del servicio a ofrecer según lo establecido en este procedimiento (tiempo de revisión 1 día).

En caso de ser rechazada la solicitud del cliente, la Dirección técnica o a quien delegue emitirá las razones del caso al cliente.

El cliente rechazado podrá presentarse nuevamente una vez considere que las razones de rechazo han sido subsanadas. Este proceso se realizará nuevamente desde el inicio.

Las auditorias de sello check in certificado serán ejecutadas en dos etapas. Etapa 1 de verificación documental, la cual permite al auditor identificar, analizar y conocer a la organización y otros aspectos evaluables y una etapa 2 de la verificación en sitio del cumplimiento de protocolos. Las auditorias de sello check in en su etapa 2 serán máximo de 2 días y mínimo de 1 día, teniendo en cuenta el tamaño de la organización y la cantidad de posibles emplazamientos (personal por fuera de su sede en instalaciones de clientes por ej) por fuera de la sede a evaluar.

La coordinación técnica podrá basarse en el siguiente cuadro para determinar los días a ejecutar:

Tamaño de la compañía	Cantidad de empleados	Emplazamientos	Días etapa 2
Pequeña simple	Menos de 100	No	1
Mediana simple	Entre 100 y 500	No	1
Pequeña compleja	Menos de 100	Si	1,5
Mediana compleja	Entre 100 y 500	Si	1,5
Grande	Mas de 500	Si	2

Tabla de tiempos de ejecución.

A consideración de la Dirección técnica y/o auditor se podrá justificar un ajuste en estos tiempos dejando la explicación del caso.



CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 7 de 21

6.1.2.2 Luego de emitida la cotización tiempo de emisión 1 día (*Ver tabla 1 Tabla de tiempos certificación Sello Check In Certificado*) hacia la organización solicitante y esta a su vez sea aceptada por el cliente de forma escrita en medio físico o por correo electrónico vigencia de la oferta 3 días (*Ver tabla 1 Tabla de tiempos certificación Sello Check In Certificado*), se procede a determinar los aspectos de planificación para la evaluación tiempo estimado de la etapa 3 días (*Ver tabla 1 Tabla de tiempos certificación Sello Check In Certificado*).

6.1.2.3 La Coordinación de certificación valida el listado de auditores calificados y gestiona lo pertinente para la asignación del mismo. Es pertinente que el auditor no solo conozca los requisitos y criterios de auditoría, sino también el sector económico en el que se desempeña la organización.

6.1.2.4 El equipo auditor está constituido por auditores y expertos técnicos (este último en caso de ser necesario), de tal manera que entre todos sus miembros posean todas las competencias que se requieren para el eficaz desarrollo de la auditoría, las cuales han sido previamente identificadas por AES. El equipo auditor es seleccionado por la Coordinación de Certificación con la autorización de la Dirección Técnica y basándose según lo establecido en el procedimiento P-CE-012 y P-CE-004

6.1.2.5 Mediante la aplicación del documento interno DI-CE-002 del Comité Técnico y Certificación y el listado de miembros del Comité de Técnico y/o Certificación, se designa a la (o las) persona(s) que tomarán la decisión de la certificación, y que no tengan conflicto de intereses con el sector o con la organización que realiza el proceso de auditoría.

6.1.2.6 Previo a la realización de la auditoría, se establece un acuerdo entre AES y la organización solicitante por medio del documento de términos y condiciones, el cual es suministrado en conjunto con la cotización del servicio; la cotización del servicio define el alcance del trabajo a desarrollar, incluyendo el alcance de la certificación y detalle de las sedes, se requiere a la organización solicitante suministrar cualquier información necesaria para la certificación y que la misma cumpla con los requisitos de certificación.

6.1.2.7 AES con el fin de realizar un documento legalmente ejecutable con el cliente certificado, enviará a la compañía un Contrato de certificación.



CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 8 de 21

6.1.2.8 Una vez la organización y AES han establecido de manera contractual una relación comercial, la Coordinación de Certificación ingresa al Cronograma de auditorías F-CE-008 los datos correspondientes al nuevo cliente, con el fin de llevar el control del ciclo.

6.1.3 Notificación de la auditoría y designación de equipo auditor

6.1.3.1 Anualmente la Dirección Técnica, valida las auditorías a realizar en el curso del año y de acuerdo con los siguientes criterios, realiza una pre asignación del equipo auditor correspondiente:

- Conocimientos y validación de las competencias especificadas en el perfil del cargo, procedimiento P-CE-012 y procedimiento P-CE-004.
- No haber auditado esa compañía durante dos años consecutivos.
- Haber obtenido calificación favorable en la evaluación de desempeño que realiza AES.

Posteriormente el Analista de certificación notifica al auditor, las auditorías correspondientes al año que le serán asignadas, con el fin que esté notifique aceptación de las auditorías indicando no poseer conflicto de intereses. En caso positivo el Analista de certificación procede a notificar a los clientes. En caso contrario se reasigna el auditor, conforme lo establecido en este numeral y se procede de igual manera.

En caso que en adelante el auditor llegue a generar conflicto de interés, deberá notificar a AES.

6.1.3.2 AES notificará a la organización sobre su ejercicio de auditoría con la debida antelación para generar una debida planificación, indicando el plazo limite para la realización de la auditoría.

Posteriormente y una vez validado con el cliente la fecha de la auditoría, el analista de certificación enviará las notificaciones a cada organización a fin de definir las fechas exactas del ejercicio, usando la proforma F-CE-022. En la cual se indica el equipo auditor asignado, incluyendo si se tendrá la participación de otros roles como: observadores, guías, intérpretes, entre otros. Esta notificación se realiza en doble vía, tanto al cliente como al auditor.

6.1.4 Roles en auditorías

6.1.4.1 Observadores



CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 9 de 21

a. 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.

b. 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.

6.1.4.2 Expertos técnicos

a. 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.

b. AES ha determinado un procedimiento para la calificación de expertos técnicos o auditores con el rol doble. Ver procedimiento P-CE-004 y P-CE-012.

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

6.1.4.3 Guías

a. 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:



CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 10 de 21

- 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.

6.2. AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

6.2.1 La Auditoria inicial de certificación del sello Check in certificado se realiza en dos etapas:

- Etapa 1 (validación documental) tiempo duración 1 día. (Ver tabla 1 Tabla de tiempos certificación Sello Check In Certificado)
- Etapa 2 (validación en campo) tiempo duración 1 día. (Ver tabla 1 Tabla de tiempos certificación Sello Check In Certificado)

6.2.2 El auditor líder asignado a la auditoria de certificación del sello Check in certificado debe realizar una validación de los documentos entregados por la organización para cada una de las sedes, conforme lo establecido en la etapa 1:

6.2.3 Etapa 1: En esta parte de la auditoría se considera el estudio de los documentos previamente entregados, con el fin que el auditor pueda validar la capacidad y el nivel de implementación de los protocolos de bioseguridad que tiene la organización. Así como los procedimientos relacionados con el cumplimiento de los requisitos establecidos en las resoluciones correspondientes a los protocolos de Bioseguridad establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social y otras resoluciones aplicables en Colombia en los cuales se adopten protocolos de Bioseguridad para sectores empresariales.

El Auditor líder o Equipo Auditor desarrolla las siguientes actividades:

- Validar la documentación correspondiente a los protocolos de bioseguridad.



CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 11 de 21

- Evaluar la ubicación y las condiciones específicas del sitio del cliente e intercambiar información con el personal del cliente en caso de ser necesario.
- Recopilar la información necesaria correspondiente al alcance de la certificación, información acerca del desarrollo de la evaluación, así como a los aspectos legales y reglamentarios relacionados.
- Revisar la asignación de recursos para la etapa 2 de la auditoría y acordar con el cliente los detalles de la etapa 2 de la auditoría.
- No es requerido que la validación etapa 1 se desarrolle en el sitio de la organización a auditar.

El auditor remite el plan de auditoría a la organización para que se dispongan los recursos necesarios al interior de ella. En caso que la organización tenga algunas consideraciones logísticas u observaciones del plan de auditoría, se podrá comunicar con el auditor para solicitar los ajustes o emitir las apreciaciones del caso.

De igual manera la organización deberá informar a AES y al auditor las condiciones técnicas, protocolos, elementos de seguridad y bioseguridad, entre otras para dar cumplimiento a las mismas al ingreso de las instalaciones en la etapa 2.

6.2.4 Etapa 2: En esta parte de la auditoría se evalúa la eficacia y pertinencia de la implementación y puesta en marcha de las medidas y protocolos de bioseguridad.

Esta etapa se desarrolla en las instalaciones de la organización solicitante. El Auditor o equipo auditor evalúa la implementación de los protocolos de bioseguridad conforme lo establecido en las resoluciones correspondientes a los protocolos de Bioseguridad establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, Teniendo en cuenta:

- La información y las evidencias de la conformidad con todos los requisitos establecidos en la regulación correspondiente.
- Los comportamientos y resultados de las entrevistas obtenidas durante la visita.
- Los resultados de la observación en el recorrido por las instalaciones de la organización.
- Otros aspectos que sean considerados durante la visita.



CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 12 de 21

En la etapa 2 se llevan a cabo las actividades relacionadas con la ejecución de la auditoria en sitio y estas se ilustran de manera detallada en el procedimiento I-CE-013.

6.3 DECISIÓN OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO

Para decidir sobre la certificación del sistema de gestión de una organización, el Comité de técnico y/o certificación, debe obtener la suficiente evidencia de que se cumplen los requisitos de certificación requeridos por el sistema y que las no conformidades detectadas en cada caso, han sido convenientemente tratadas, para ello desde el área técnica se realiza una revisión del expediente de la organización donde se revisa el cumplimiento de los requisitos de este proceso, diligenciando el formato Monitoreo Expediente Check in certificado F-CE-070 Lo cual se observa con mayor información en el procedimiento DI-CE-002, para lo cual se disponen de 5 días. (Ver tabla 1 Tabla de tiempos certificación Sello Check In Certificado)

6.3.1 Expedición del certificado – Vigencia de la Certificación

Si la decisión de otorgamiento del certificado es positiva por parte del Comité de técnico y/o certificación y el área administrativa corrobora que se hayan cancelado las tarifas establecidas previamente; se procede a expedir el certificado a la organización auditada, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Instructivo Emisión del Certificado **I-CE-003**, para lo cual se disponen de 2 días. (Ver tabla 1 Tabla de tiempos certificación Sello Check In Certificado)

Para lo cual y en conjunto con el certificado se entregará una carta de notificación de otorgamiento/ seguimiento/ renovación de la certificación la cual incluirá la decisión que aprueba el comité y su fecha de reunión, el nombre de la razón social, los derechos y obligaciones que rigen la certificación. La vigencia y fecha de seguimientos, fecha de impresión del certificado, el número de registro nacional de turismo (según aplique) conforme a la solicitud de servicio realizada, condiciones de uso de logo y otras disposiciones reglamentarias.

El certificado se otorga por un período de dos (2) años, con auditorías anuales por parte del OEC.



CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 13 de 21

La certificación concedida por AES, se considerará vigente si la Organización continúa cumpliendo los criterios establecidos por AES y las obligaciones pactadas de acuerdo a lo establecido en el contrato de certificación.

La certificación dejará de estar vigente si la Organización solicita su cancelación, o en caso de disolución de la misma.

6.4. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

El seguimiento será realizado antes de cumplir con el año de la fecha de certificación, en donde se adelantará la auditoria correspondiente.

Antes del vencimiento del certificado incluyendo la fecha de la toma de decisión se deberá realizar el ejercicio de certificación mediante una comunicación previa enviado a través de correo electrónico al responsable de la certificación en la organización, con el fin de coordinar la visita de verificación.

Una vez la organización y AES acuerden la fecha de realización de la auditoria se procederá tal y como se informa en este procedimiento.

En el caso que no se logre un agendamiento de la visita por la ausencia de respuesta con la organización. El certificado será suspendido de manera temporal por (6) seis meses una vez se venza el plazo del mismo, tiempo en el cual la organización no podrá hacer uso del mismo. Si pasado este tiempo la organización no logra culminar retomar el proceso AES realizará el retiro permanente de dicha certificación.

AES deberá notificar en los medios de comunicación formal tanto las suspensiones como retiros de los certificados.

Para mayor ilustración revisar el documento Reglamento de certificación DI-CE-001.



CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 14 de 21

7. OTRAS AUDITORIAS

7.1. Auditorias Especiales

7.1.1 AES podrá realizar auditorías de control para la verificación de cumplimiento de requisitos por modificaciones que puedan afectar e impactar la certificación, cambios en la regulación y criterios de la certificación o cambios al interior de la organización como: cambios relevantes del personal, cambio de instalaciones, por requerimientos o sanciones de autoridad competente, quejas de clientes y usuarios, 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.

7.1.2 También se podrán realizar auditorias 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 auditoria o por falta de suficiencia en los requisitos obligatorios.

7.1.3 Las auditorias 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.

7.2. Auditorías con notificación a corto plazo

7.2.1 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, 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.



CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 15 de 21

7.3. Auditorías simuladas

7.3.1 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.

7.3.2 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.

7.3.4 El ejercicio de auditoría simulada deberá cumplir con lo establecido de este procedimiento frente a los pasos o fases para ejecutar auditorías.

Para ver con mayor detalle la ejecución de auditorías simuladas se podrá consultar en el procedimiento Ejecución de la auditoría I-CE-0013

8 ESTADOS DE LA CERTIFICACIÓN CHECK IN AUTORIZADO

8.1 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 la cancelación de la certificación obliga a la organización al no uso permanente de las marcas de certificación conforme lo establecido en los diferentes documentos de AES, tales como



CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 16 de 21

Reglamento de Certificación DI-CE-001, Procedimiento Uso del sello de certificación P-CE-006, entre otros.

8.1.1 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 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

8.1.2 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. El cliente no cierra los hallazgos de no conformidad en los plazos establecidos.
- La organización ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación.



CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 17 de 21

- 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.
- No culminación del proceso de auditoría. 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 auditoría conforme lo pactado.
- 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.
- No renovación oportuna del Registro Nacional de turismo, si aplica.

8.2 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.



CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 18 de 21

8.2.1 Suspensión de la certificación

- El área técnica emite las debidas notificaciones conforme las fechas límites establecidas para la ejecución de las auditorias 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 terminos 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 suspension 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 debera 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.

8.2.2 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.



CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 19 de 21

- 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.
- AES presentará al comité técnico y/o Presidencia Ejecutiva cualquiera de las situaciones que dan lugar a la cancelación de certificación.
- 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.
- Una vez el comité técnico y/o de certificación emita la decisión de cancelación, 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.

8.2.3 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 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.



CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 20 de 21

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 restauracion al comité técnico y/o de certificación cuando corresponda.

Una vez el comité tecnico emita aceptacion de la restauración de la certificación, AES deberá actualizar su informacion publica al respecto y las correspondientes bases de datos.

En el caso de la restauración AES dejará específico en el certificado así como en los demas 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.

9. BIBLIOGRAFÍA

ISO 17065:2013

“Copia No Controlada al Ser Impresa”



CERTIFICACIÓN SELLO CHECK IN CERTIFICADO

Código: P-CE-011
Versión: 004
Fecha Emisión: 15/07/2020
Página 21 de 21

10. ANEXOS

Tabla 1

Tabla de tiempos certificación Sello Check In Certificado

ETAPAS	TIEMPOS ACTIVIDADES	TIEMPO ACUMULADO (DÍAS)
Contacto cliente	0 día	0
Recepción y revisión de la solicitud de certificación	1 día	1
Revisión de la información allegada por el solicitante	1 días	2
Envío Cotización (validez 3 días)	1 día	6
Planificación de auditoría	3 días	9
Etapas 1 Validación documental	1 días	10
Etapas 2 Realización de la auditoría de certificación (notificadas las No conformidades)	1 días (Máximo 2 días Ver. Tabla de tiempos de ejecución.)	12
Revisión del expediente por parte del área técnica	1 días	13
Cierre de no conformidades por el solicitante	15 días calendario al recibo del informe de no conformidades	28
Verificación del cierre de no conformidades	1 días	29
Decisión sobre el otorgamiento del derecho de uso del sello	5 días	34
Notificación de decisión	2 días después de la decisión	36
Apelaciones *	5 días	

**Depende del momento en que se efectúe el proceso tomara 5 días para su verificación y tramite de respuesta.*