ACUERDO SOBRE LA TOTALIDAD DEL PROCESO CERTIFICADOR ENTRE GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S (en adelante GCC) Y LAS ORGANIZACIONES CLIENTE,

1. Introducción

Las presentes **Reglas de Certificación** han sido elaboradas con arreglo a los criterios de acreditación del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia **(ONAC)** y del propio Organismo Evaluador de la Conformidad **GCC** quién en caso de cambios en los requisitos aplicables **GCC**, informará a la organización dichos cambios en un tiempo razonable. Este acuerdo entre **GCC** y las organizaciones cliente, hace parte integral del contrato de certificación

Las políticas y procedimientos bajo los que opera **GCC,** así como su administración, se basan en procedimientos elaborados teniendo en cuenta los requisitos establecidos en las normas ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 27006, ISO/IEC 17065 e ISO/IEC 17067.

2. Alcance

El presente acuerdo aplica para todas las actividades de certificación realizadas por **GCC** o quien le represente debidamente autorizado para la certificación de sistemas de gestión, productos y/o servicios mediante referentes documentales que establezcan requisitos según corresponda.

GCC limita sus requisitos, evaluación, revisión, decisión y vigilancia a aquellos asuntos relacionados específicamente con el alcance de la certificación.

Dentro del alcance de los servicios que ofrece o desarrolla **GCC** se excluyen todas aquellas labores que se consideren consultoría.

3. Confidencialidad

GCC se compromete a mantener la más estricta confidencialidad respecto a la información divulgada por la “Organización Cliente” durante las actividades de certificación. **GCC** se abstiene de revelar información a terceros salvo solicitud atribuible a un proceso legal, regulatorio o solicitud expresa por parte de un organismo de acreditación como objeto de certificación en cuyo caso se notificará a la “Organización Cliente”.

Este acuerdo es trazable a todas las personas que realizan labores en nombre de **GCC** mediante el marco de contratación establecido con cada uno de ellos.

La información relativa a la "Organización Cliente", obtenida de fuentes distintas a la "Organización Cliente" (por ejemplo, de una queja o de autoridades reglamentarias) será tratada por **GCC** como información confidencial.

GCC tendrá disponible sin restricción al público la siguiente información sobre las organizaciones cliente certificadas, la cual será remitida vía mail a quien así lo requiera. La información enviada contendrá:

- Razón Social.
- Alcance de Certificación.
- Norma de Referencia.
- Ubicación de la Empresa (ciudad y país)
- Estado de la Certificación.

A su vez, **GCC** pondrá bajo accesibilidad pública las Certificaciones Suspendidas durante el periodo de suspensión de las mismas, así como las Certificaciones Canceladas durante el periodo de un (1) año.

En caso de que una autoridad competente requiera información adicional, tal como informes de auditoría o resultados de las evaluaciones, **GCC** informará previamente por escrito a la "Organización Cliente" de esta situación. Cuando la solicitud provenga de terceros diferentes a entes y autoridades competentes, **GCC** solicitará a las organizaciones cliente, una autorización por escrito para entregar esa información.

GCC dará uso confidencial a cualquier información que haya obtenido como resultado de la ejecución de las actividades de certificación. **GCC** no conservará información que sea propiedad de ninguno de las organizaciones cliente; la información recibida será utilizada en el proceso de certificación y retornada a su origen o eliminada según corresponda.

4. Solicitud de certificación.

Tras recibir debidamente diligenciado el formato "*Solicitud de Presupuesto*", éste será revisado por **GCC** con el fin de tener en cuenta la información general la "Organización Cliente", el cumplimiento de los requisitos de certificación, el esquema aplicable, la capacidad y el alcance de certificación. Se remitirá a la "Organización Cliente" un "*Acuerdo contractual*" con los todos los detalles del proceso, valor de los honorarios, forma de pago, plazos, información fiscal y tiempo de validez de la oferta entre otros.

La totalidad de las solicitudes realizadas a **GCC** son atendidas en igualdad de condiciones sin incurrir en prácticas discriminatorias a lo largo del proceso de certificación. Los lineamientos de operación establecidos no impiden o inhiben el acceso a los solicitantes a los servicios de **GCC.**

El acceso a cualquier proceso de certificación ofertado por **GCC** no depende del tamaño de la

"Organización Cliente" ni de la membrecía de cualquier asociación o grupo, tampoco del número de certificaciones ya emitidas, ni condiciones indebidas sean financieras o de cualquier otro tipo.

Se requiere que la "Organización Cliente" disponga de recursos como documentación, muestras de productos, especificaciones técnicas y/o planos y personal de contacto. Estos recursos deben estar al alcance de **GCC** con el fin de ejecutar eficazmente el plan de auditoría propuesto para la certificación.

En caso de existir indicios de no cumplimiento con la totalidad de los requisitos de certificación, **GCC** informará a la "Organización Cliente" dichos requisitos.

Durante el ejercicio de evaluación puede surgir la necesidad debidamente soportada de evaluaciones extraordinarias o complementarias por lo tanto la "Organización Cliente" debe permitir la ejecución de las auditorias requeridas (especiales, complementarias, cierre de no conformidades, ampliación o reducción de alcance, levantamiento de suspensión u otro tipo) para verificar el cumplimiento con los referenciales pertinentes.

La "Organización Cliente" debe cumplir con las obligaciones financieras pactadas con **GCC** dentro de los plazos acordados.

5. Planificación de la Evaluación

GCC llevará a cabo el proceso de realización de auditoría a través de un "Equipo Auditor" conforme con los procedimientos internos en cuanto a la capacitación y competencia de su personal. Dicho "Equipo Auditor" será asignado teniendo en cuenta el conocimiento específico requerido de acuerdo con el Alcance que la "Organización Cliente" desea certificar.

Una vez firmado el "*Acuerdo contractual*", la Dirección Técnica asignará el "Equipo Auditor" conforme con los procedimientos internos del organismo evaluador de la conformidad.

El "Equipo Auditor" podrá ser el mismo o diferente para cualquiera de las auditorias que se celebren: inicial, de seguimiento, renovación o extraordinaria.

La potestad para designar en cada momento al "Equipo Auditor" corresponde exclusivamente a la Dirección Técnica de **GCC**.

La "Organización Cliente" tiene derecho a solicitar a **GCC** descripción de las competencias de los miembros del "Equipo Auditor" designado para la realización de la auditoría. Así mismo, la "Organización Cliente" tiene derecho a recusar a cualquier miembro de dicho "Equipo Auditor" en cualquier momento del proceso.

GCC tiene la obligación de suministrar a la "Organización cliente", previo a la auditoría, los nombres de los auditores que realizarán la evaluación. **GCC** sólo asignará auditores que no hayan sido recusados o rechazados por los clientes.

GCC informara en el marco de la planeación de la evaluación a la "Organización Cliente" la presencia de observadores como auditores en formación o personal de un organismo de acreditación en los casos en que sea requerido.

GCC se reserva el derecho de asignar y sustituir el equipo técnico designado para el ejercicio de auditoria en cualquier momento del proceso de certificación.

La "Organización Cliente" debe designar un responsable para la coordinación de las actividades de certificación.

La "Organización Cliente" debe permitir el ingreso y acceso a los auditores a las áreas e información incluidas dentro del alcance de la certificación.

La "Organización Cliente" debe en las fechas acordadas con **GCC**, ofrecer disponibilidad de sus áreas, información y funcionarios. En los casos en que sean requeridos elementos o condiciones para los ingresos (como cumplimiento de la legislación de salud y seguridad industrial) la organización deberá informarlo previamente a **GCC**, incluyendo datos sobre peligros potenciales que puedan evidenciarse. **GCC** tomará todas las medidas tendientes a garantizar el cumplimiento de los requisitos informados previamente por la "Organización cliente".

6. Evaluación

La "Organización Cliente" debe facilitar el acceso a los datos o documentación relacionada con el cumplimiento legal, reglamentario o regulatorio para las evaluaciones de la conformidad cuando éstas así lo exijan, incluyendo sanciones, quejas de las partes interesadas, registros de comunicaciones y acciones tomadas en relación con los requerimientos de cada referencial y las acciones tomadas para su cumplimiento.

6.1. Primera etapa (En caso de que el esquema de certificación lo requiera)

La etapa 1 se realizará en las instalaciones de la "Organización Cliente" a no ser que requiera traslado de ciudad o exista una solicitud expresa de la "Organización Cliente" que contravenga esta directriz.

El auditor analizará la documentación de la "Organización Cliente" y emitirá el "Informe Etapa Uno" que contendrá los hallazgos identificados.
El "Equipo Auditor" verificará que los datos aportados por la Organización y su alcance sean los correctos. Igualmente, el "Equipo Auditor" comprobará el grado de suficiencia de la documentación del que asegura los requisitos del referente y junto a la Organización se fijará la fecha para la Segunda Etapa.

En caso que la documentación no demuestre suficiencia de acuerdo con el referente no se procederá a realizar la segunda etapa; en este caso, se acordará con la "Organización cliente" una nueva fecha en cual se realizará nuevamente la Etapa 1. Los costos asociados a esta actividad deben ser cubiertos por la organización.

El "Equipo Auditor" de **GCC** a través de la Coordinación de Operaciones hará entrega de un informe de la evaluación etapa uno realizada.

El "Equipo Auditor" designado por **GCC** a través de la Coordinación de Operaciones debe acordar el plan de auditoria con la "Organización Cliente".

6.2. Recolección de muestras (aplica para evaluaciones de producto esquema 1B y 5):
La cuantificación, selección y recolección de muestra está a cargo de la Dirección Técnica de **GCC** quien se hace responsable del tratamiento de las mismas desde su recolección.

Para el caso de un esquema de certificación 1B, si se requieren muestras de gran tamaño (como vehículos para el transporte de pasajeros y sus componentes), la Dirección Técnica de **GCC** realizará la cuantificación y selección de la muestra, pero el transporte de la misma hasta el lugar de realización de las pruebas estará a cargo de la "Organización Cliente". Para el caso de esquema 5 cuando se realice la evaluación a un prototipo, este deberá ser entregado por la "Organización Cliente" a **GCC** en el lugar de realización de las pruebas.

6.3. Segunda Etapa o evaluación de otorgamiento en sitio (En caso de que el esquema de certificación o dueño de esquema lo requiera) Aplica para evaluaciones de sistemas de gestión, productos, procesos y servicios esquemas 6 presenciales:

Se acordará y procederá de acuerdo con el plan de auditoria, según Norma acordada, a la continuación de la **Auditoria de otorgamiento**.

El líder del "Equipo Auditor" debe reasignar si fuera necesario, el trabajo entre los miembros del "Equipo Auditor" y comunicar periódicamente a la organización el progreso de la auditoria y cualquier problema.

Cuando las evidencias disponibles de la auditoria indiquen que los objetivos de la auditoria no son alcanzables o sugieran presencia de un riesgo inmediato y significativo, el Líder del "Equipo Auditor" debe informar de este hecho a la organización y, si es posible, a **GCC** para determinar las acciones apropiadas. Dentro de las circunstancias que pueden llevar a esta decisión pueden incluirse sin limitarse a:

- No concordancia entre la realidad evidenciada por el auditor y la información suministrada a **GCC**.
- Riesgo elevado medido por el "Equipo Auditor" de la afectación al objetivo general de determinar la conformidad con el referente.
- Eventos de orden público.
- Eventos de desastre natural.

Estas acciones pueden incluir la reconfirmación o la modificación del plan de auditoria, cambios en los objetivos de la auditoria o en su alcance, o la finalización de la auditoria. El Líder del "Equipo Auditor" debe informar a **GCC** el transcurrir y el resultado de las acciones tomadas.

El líder del "Equipo Auditor" debe revisar con la "Organización cliente" cualquier necesidad de modificación del alcance de la auditoria que surja a medida que avancen las actividades de la auditoria in situ e informar a **GCC**.

Tras el cumplimiento de la Auditoría Inicial, el "Equipo Auditor" informará a la Dirección Técnica de **GCC** y a la "Organización Cliente" sobre la información obtenida a lo largo de la misma y de su recomendación, o no, para la certificación a través del informe de evaluación.

Cuando el "Equipo Auditor" evidencie un riesgo elevado frente al cumplimiento sostenido en el tiempo del aseguramiento de los requisitos del referente por parte de la "Organización Cliente", podrá determinar la necesidad de una evaluación extraordinaria previa al siguiente seguimiento o recertificación con el fin de asegurar dicho cumplimiento. Esta decisión debe ser reportada la "Organización Cliente" y a la Dirección Técnica de **GCC** a través del informe de evaluación.
El "Equipo Auditor" de **GCC** a través de la Coordinación de Operaciones hará entrega de un informe de la evaluación Etapa dos realizada.

6.4. Segunda Etapa o evaluación de otorgamiento en sede de GCC (En caso de que el esquema de certificación o dueño de esquema lo requiera) aplica para evaluaciones de producto esquema 1B, 5 y 6 virtual Mincit:

Se procederá según el plan de auditoria a la revisión de las evidencias del aseguramiento de los requisitos o informes de laboratorio por parte del "Equipo Auditor".

El "Equipo Auditor" procederá al diligenciamiento de las respectivas listas de chequeo registrando

los resultados de la evaluación

Para estas evaluaciones por parte del equipo no se generará un informe de auditoría se notificará a la "Organización Cliente" los hallazgos evidenciados a través de una nota de no conformidad o de la plataforma del Mincit según corresponda.

6.5. Devolución de muestras

La devolución de muestras será notificada a la "Organización Cliente" luego de la realización de los ensayos correspondientes. A partir de la notificación realizada por parte de **GCC** la "Organización cliente" cuenta con veinte (20) días hábiles para su recolección en el lugar indicado por **GCC;** pasado este tiempo **GCC** se reserva el derecho de disposición las muestras.

Las muestras serán entregadas por **GCC** bajo las condiciones resultantes de la ejecución de los ensayos requeridos para determinar la conformidad con el referente evaluado considerando que algunos de ellos requieren la destrucción total o parcial de la misma.

Para el caso de muestras de gran tamaño (vehículos para el transporte de pasajeros y sus componentes) se informará con dos (2) días de anticipación la fecha de terminación de las pruebas para que la "Organización Cliente" realice la recogida de la muestra. Si el día siguiente al informado por **GCC** la "Organización Cliente" no ha recogido la muestra, **GCC** procederá al traslado y almacenaje de la muestra generando costos que deben ser asumidos por la "Organización Cliente" previo a la entrega de la misma.

7. Resultados de la evaluación para las evaluaciones de otorgamiento, seguimiento, recertificación, ampliación y/o reducción en todas sus modalidades.

No conformidades:

A continuación, se definen los términos de no conformidad.

Para sistemas de gestión:

NO CONFORMIDAD MAYOR: Incumplimiento total de un requisito normativo del referente evaluado tomado un numeral entero o hasta un decimal (Ej: 1 ó 1,1 ó 1,a), incumplimiento de uno o varios requisitos legales ó de las reglas de certificación de **GCC** ó incumplimiento reiterado de otros requisitos normativos (varios hallazgos menores a un numeral).

NO CONFORMIDAD MENOR: Incumplimiento parcial o individual de un requisito normativo identificado en el referente con una posición de segundo decimal en adelante.

Para la evaluación de producto, procesos o servicios

Todas las no conformidades evidenciadas serán catalogadas como **NO CONFORMIDAD MAYOR.**

Planes de acción para sistemas de gestión

En caso de detectarse No Conformidades (NC) en la evaluación de un sistema de gestión, el auditor entregará dicho hallazgo al cliente a través del formato "No conformidad". La "Organización cliente" deberá responder dentro de dicho formato con un correctivo, análisis de causas y acciones correctivas; sin embargo, dependiendo del tipo y número de hallazgos se presentan los siguientes escenarios para la respuesta del cliente en los formatos de "No conformidad".

- En caso de contar con NC mayores en el informe de auditoría, la respuesta de la "Organización cliente" deberá incluir tanto los análisis y el plan de acción como evidencias de ejecución del mismo.
- En caso de contar con máximo tres (3) NC menores en el informe de auditoría, la respuesta de la "Organización cliente" deberá incluir tanto los análisis como el plan de acción, pero no las evidencias de ejecución.
- En caso de contar con cuatro (4) o más NC menores, la respuesta de la "Organización cliente" deberá incluir tanto los análisis y el plan de acción como evidencias de ejecución del mismo.

Los casos en los que se requerirá una visita complementaria en las instalaciones la "Organización Cliente" para verificar el cierre de las no conformidades son:

- Evidencia de diez (10) No conformidades menores en el informe de auditoría.
- Evidencia de cinco (5) No conformidades mayores en el informe de auditoría para sistemas de gestión.

Los costos asociados a esta actividad deberán ser asumidos por la "Organización Cliente".

Planes de acción para producto, procesos y servicios

En caso de detectarse desviación del cumplimento del referente evaluado se aplicarán las definiciones propuestas en el mismo referente. Si el referente requiere un cumplimiento del 100% y se detecta un(os) incumplimiento(s) es necesario ejecutar una evaluación complementaria para el cierre de los hallazgos detectados. Esta evaluación puede realizarse en la sede de **GCC** o de la "Organización Cliente" según criterio del auditor líder y siempre deben ser aprobados y aportar evidencia de implementación.
Los costos asociados a esta actividad deberán ser asumidos por la "Organización Cliente".

Plazos:

Los plazos para la entrega y aprobación de los planes son los siguientes:

- Tiempo de entrega de los planes de acción por parte la "Organización Cliente" es de máximo 10 días hábiles contados a partir de la fecha de registro de la no conformidad.
- Tiempo de revisión de los planes por parte de Global es de máximo 10 días hábiles contados a partir de la entrega por parte de la "Organización Cliente".
- Se realizará un máximo de tres revisiones por parte de Global en caso de no ser aprobados el(los) plan(es) de acción el expediente será trasladado al comité de certificación para que tome la decisión pertinente.
- Tiempo límite de entrega por parte la "Organización Cliente" de las evidencias es de máximo 20 días hábiles posteriores a la aprobación de los planes por parte de **GCC**.

En caso de que la "Organización Cliente" requiera un tiempo adicional para la presentación de evidencias propuestas en el plan de acción este podrá prorrogarse hasta por 20 días hábiles adicionales previa solicitud escrita por parte de la "Organización Cliente" y su respectiva aprobación por parte de la Dirección Técnica de **GCC** esta solicitud debe realizarse dentro de plazo pactado inicialmente.

8. Decisión para evaluaciones de certificación, recertificación, ampliación o reducción de alcance en todas sus modalidades.

La **Dirección Técnica** de **GCC** revisará el Expediente de Auditoría. En caso de considerarlo apropiado, corroborará la Recomendación.

Cuando bien la Recomendación no sea positiva o no se acepte dicha Recomendación, la Certificación no será aprobada. En este último caso será el Comité de Certificación de **GLOBAL COLOMBIA** quien dictamine al respecto.

En el mencionado Comité se integran, un representante de la dirección, un representante de la Dirección Técnica y una persona con competencia en el referente y sector evaluado.

Es obligación del comité de certificación otorgar, mantener, recertificar, reducir alcance, ampliar alcance, suspender y/o retirar la certificación en el referente. Cuando la decisión sea otorgar, mantener, recertificar, reducir alcance, ampliar alcance **GCC** emite un certificado con todos los datos requeridos (sitios evaluados, fechas, referentes, alcance claramente definido) indicando que se ha cumplido con las condiciones para la certificación cuando las posibles no conformidades se encuentren satisfactoriamente cerradas y el "Equipo Auditor", la Dirección Técnica y el Comité de Certificación comprueben el cumplimiento de los requisitos, como la eficacia de las acciones correctivas

9. Periodo de Certificación:

Una vez obtenido el certificado, éste será válido por tres (3) años y se renovará una vez se realice la auditoria de renovación y ésta verifique que los requisitos del referente certificado se mantienen y la "Organización Cliente" sigue cumpliendo con la totalidad de requisitos para obtener la recertificación. Para el caso de esquema 1B el periodo de certificación es indefinido para las referencias que hacen parte de(l) el(los) lote(s) certificado(s).

Si una "Organización Cliente" certificada desea terminar su contrato con **GCC** antes de que el certificado expire, deberá estar al día en sus pagos con **GCC** y devolver los certificados originales.

Durante todo el proceso de certificación la "Organización cliente" debe asegurarse del uso adecuado de los logos, informes o documentos certificados, evitando siempre de manera decidida un posible uso engañoso.

Es responsabilidad de la "Organización cliente" mantener las condiciones que le permiten cumplir con los requisitos de certificación evaluados; cualquier cambio que contravenga dichos requisitos será responsabilidad exclusiva del cliente.

Una vez obtenida la certificación la "Organización cliente" debe evitar en todo sentido la utilización de la certificación con el objetivo de desacreditar a **GCC**, incluyendo pérdidas de reputación.

La "Organización Cliente" debe abstenerse acción reprochable o engañosa o declaración no autorizada sobre la certificación obtenida o no obtenida.

La "Organización Cliente" debe modificar y ajustar la publicidad y papelería que haga referencia a su certificación en lo pertinente en caso de reducción del alcance de la certificación.

La "Organización Cliente" debe asegurar el cumplimiento de las normas aplicables asociadas con sus productos procesos o servicios y Sistemas de Gestión o requerimientos del sector específico si fuese el caso.

GCC debe ejecutar las evaluaciones de seguimiento en los términos pactados, así como las de recertificación con el fin de comprobar que las condiciones por las cuales se otorgaron los certificados siguen vigentes.

Es obligación de **GCC** informar a las organizaciones evaluadas sobre las quejas que presenten las organizaciones cliente a **GCC**.

GCC debe informar permanentemente a las organizaciones cliente, sobre cualquier cambio que pueda afectar la certificación.

Es obligación de **GCC** controlar y monitorear la conformidad de los procesos dentro del alcance de la "Organización Cliente" a través de auditorías que evalúan los criterios de certificación.

La "Organización Cliente" debe garantizar el cierre de las no conformidades evidenciadas durante las auditorías en los plazos y condiciones pactadas.

La "Organización Cliente" debe informar sin demora a **GCC** sobre los cambios estructurales que puedan afectar el alcance certificado, tales como:

- Cambios en el objeto o la razón social.
- Cambios en la dirección de contrato 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 aumento o disminución significativa del personal,
- Cambios en el alcance de las operaciones bajo el sistema de Gestión, producto, servicios y/o procesos certificado.
- Cambios en proveedores cuando esto afecte la capacidad de cumplir con los requisitos del referente certificado.
- Cambios mayores en el Sistema de gestión y sus procesos (cuando aplique).
- Fusión, 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 o administrativa o sanciones impuestas por autoridad competente
- Cese de actividades mayor a noventa (90) días. Es de anotar que dicho cese temporal no dará lugar a la ampliación del período de validez del certificado.

GCC evaluará la naturaleza de los cambios, lo que puede generar ajustes en los tiempos de auditoria de seguimiento definidos en la oferta de servicios inicialmente enviada por el área comercial de **GCC**. Así mismo podrá establecerse la necesidad hacer uso del derecho de realizar auditorías especiales (evaluación, revisión, decisión, emisión de documentación de certificación) al Sistema de Gestión producto, servicio y/o proceso certificado, para verificar el cumplimiento de los requisitos del referente, lo cual podría generar la modificación, suspensión o cancelación del certificado. Los registros deben incluir la justificación para excluir cualquiera de las actividades antes mencionadas.

La organización se encuentra obligada a notificar a **GCC** sobre cualquier modificación sustancial que se lleve a cabo dentro de su Organización. Se entiende como modificación sustancial cualquier cambio que afecte a la condición legal, comercialización, propiedad y gestión, dirección y lugar de contacto, alcance de las operaciones cubiertas por el certificado, cambios importantes en el sistema de gestión y en los procesos de la Organización y que no se encuentren contemplados de forma específica en la Aceptación Inicial del Presupuesto.

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

10. Seguimientos

Los seguimientos consisten en una evaluación que se realizará de acuerdo con lo dispuesto en el programa de auditoria propuesto para el ciclo de certificación.

Sistema de Gestión:

Se debe realizar un primer seguimiento posterior al otorgamiento el cual debe contar con una decisión por parte del comité de certificación antes de cumplirse un año de la fecha de emisión del certificado.

El segundo seguimiento correspondiente al otorgamiento y los posteriores a la recertificación puede estar en curso a la fecha de revisión impresa en el certificado siempre y cuando se ejecute en un plazo no superior a 30 días hábiles posteriores a dicha fecha.

El alcance en cuanto a requisitos de la evaluación de seguimiento está sujeto al programa de auditoria dichos requisitos corresponderán en menor medida a los del otorgamiento o recertificación.

Producto esquemas 5.

Se deben realizar dos seguimientos anuales posteriores a la fecha de emisión del certificado teniendo como alcance el establecido en el programa de auditoria (para varias muestras será el 50% de las muestras, para una única muestra se realizará el 50% de los ensayos). La decisión del comité de certificación ya debe estar tomada al cumplimiento de la fecha de revisión.

Como resultado de los dos seguimientos realizados en el ciclo de certificación se debe evaluar la totalidad de muestras con la totalidad de ensayos.

Producto servicios o procesos esquema 6 normas técnicas sectoriales turismo.

Se debe realizar un único seguimiento a los dieciocho (18) meses de ser otorgado el certificado. El alcance de esta evaluación cubrirá la totalidad de requisitos del referente.

Para certificaciones realizadas mediante plataforma bajo la modalidad virtual, la decisión del comité de certificación ya debe estar tomada al cumplimiento de la fecha de revisión.

Para certificaciones realizadas mediante la modalidad presencial, el seguimiento puede estar en curso a la fecha de revisión impresa en el certificado siempre y cuando se ejecute en un plazo no superior a 30 días hábiles posteriores a dicha fecha.

Producto servicios o procesos esquema 6 norma ISO/IEC 29110
Se deben realizar dos seguimientos anuales posteriores a la fecha de emisión del certificado teniendo como alcance el establecido en el programa de auditoria los seguimientos puede estar en curso a la fecha de revisión impresa en el certificado siempre y cuando se ejecute en un plazo no superior a 30 días hábiles posteriores a dicha fecha.

En el seguimiento se debe evaluar la totalidad de los requisitos del referente.

11. Recertificación para esquemas de certificación de sistema de gestión, producto, procesos y/o servicios esquema 5 y 6 en todas sus modalidades.

La recertificación es una evaluación similar en ejecución a la de otorgamiento en la que se verifica el cumplimiento de la totalidad de los requisitos del referente. Esta evaluación no requiere etapa uno y la decisión de certificación debe estar tomada en fecha previa a la del vencimiento del certificado (tres años contados a partir de su emisión).

La auditoría de renovación considera el desempeño del sistema de gestión a lo largo del ciclo de certificación más reciente, incluyendo la revisión de los informes de seguimiento previos, como insumo de la decisión de renovación.

En caso de auditoría de recertificación y no se renueve el certificado, sin embargo, la Organización puede solicitar restauración del certificado.

La restauración no reemplaza las obligaciones establecidas en las presentes reglas, relacionadas con la solicitud de la renovación de la certificación con la debida anticipación antes del vencimiento del certificado.

Para todos los casos **GCC** debe realizar una nueva solicitud de presupuesto con el fin de conocer las condiciones actuales de la “Organización Cliente”.

12. Suspensión y cancelación de la certificación.

La suspensión o cancelación del certificado implica la renuncia por parte de la “Organización Cliente” a cualquier acción legal en contra de **GCC**.

La “Organización Cliente” no podrá seguir utilizando el certificado bajo ninguna circunstancia a partir de la fecha de notificación formal de la suspensión o cancelación del certificado. En caso de infringir esta restricción, **GCC** podrá iniciar acciones legales correspondientes y exigir a la Organización el pago de derechos y compensaciones por el uso indebido del certificado.

Es obligación de **GCC** suspender o cancelar las certificaciones de los clientes frente a cualquier

incumplimiento técnico, legal, contractual o económico relacionadas con acuerdos firmados entre dicho cliente y **GCC**. Entre las condiciones se encuentran la ejecución de acciones perjudiciales para **GCC** por parte la "Organización Cliente", incumplimiento en las fechas de auditorías, mora en los pagos establecidos, o falta de implementación de las acciones correctivas en los plazos acordados. Una vez notificada por escrito la "Organización Cliente" debe descontinuar el uso de toda publicidad o material que contenga cualquier referencia a su certificado, en los casos en que **GCC** le haya notificado la suspensión o retiro de su certificado. Así mismo deberá devolver a **GCC** el certificado otorgado en razón a que las fechas para las cuales fue otorgado originalmente ya no serían válidas.

Causales de suspensión de la certificación.

Son causales de suspensión de la certificación:

- Un mal uso del certificado o de la marca de certificación por parte la "Organización Cliente" y la no corrección de esta irregularidad mediante acciones correctivas.
- Cuando las auditorias de seguimiento o extraordinarias no sean realizadas en los plazos establecidos.
- Si no se implementa de forma exitosa las acciones correctivas en los plazos establecidos.
- Cuando el sistema de gestión la "Organización Cliente" ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación.
- Si hay cualquier otra infracción o incumplimiento por parte de la Organización relativa a las Reglas de Certificación.
- Si la organización incumple en los pagos de certificación en los tiempos establecidos acordados con **GCC.**

La suspensión se realizará hasta por un plazo máximo de noventa (90) días hábiles contados a partir de la toma de decisión por parte del comité de certificación.

Causales de cancelación del certificado

- Cuando la "Organización Cliente" certificada no logra satisfacer cualquiera de las condiciones expuestas por **GCC** de obligatorio cumplimiento, tras haber sido suspendido previamente en un periodo inferior a noventa (90) días hábiles.
- Cuando la "Organización Cliente" certificada no logra cumplir con sus obligaciones económicas para con **GCC**.
- Cuando la organización presenta documentación falsa para obtener la certificación.
- Cuando se utiliza el certificado o la marca de certificación para actividades fuera de la ley.
- Por no cerrar las no conformidades menores del año anterior dentro del tiempo establecido para la restauración del certificado.

13. Restauración de la certificación

Restauración del certificado. Después del vencimiento de la certificación, Global Colombia Certificación a solicitud de la Organización, puede restaurar la certificación dentro de los noventa (90) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de vencimiento del certificado.

El certificado se podrá restaurar siempre y cuando:

a. La Organización realice las actividades pendientes de auditoría antes de los noventa (90) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de vencimiento del certificado. Estas actividades deben contemplar los tiempos que se requieren para la gestión de la toma de la decisión, las cuales pueden incluir:

- La ejecución de la auditoría de recertificación.

- El cierre de no conformidades menores pendientes del año anterior.

- La aceptación de planes de acción generados de las no conformidades menores que se reporten durante la auditoría de recertificación, por parte del auditor.

- El cierre de no conformidades mayores detectadas durante la auditoría de renovación.

b. Global Colombia Certificación realice las actividades correspondientes a la toma de decisión, antes de los noventa (90) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de vencimiento del certificado.

En el caso en que alguna de las actividades antes mencionadas, no se lleve a cabo dentro de los tiempos establecidos, el certificado se mantendrá la cancelación y la Organización deberá iniciar un proceso de otorgamiento, con la realización de la etapa 1.

La organización no puede hacer uso del certificado ni del logo de certificación, cuando el certificado está en proceso de restauración y este no ha finalizado.

14. Quejas y apelaciones

Es obligación del “Equipo Auditor” informar a la “Organización Cliente” sobre la existencia de un procedimiento para el manejo de las posibles quejas y apelaciones a las que puede acudir en caso de no estar conforme con las decisiones o acciones tomadas por **GCC**. Se informará al auditor para que proporcione esta información durante la Reunión de Inicio para que todos los involucrados conozcan sobre esta posibilidad.

La “Organización Cliente” tiene derecho a no estar conforme o de acuerdo con las recomendaciones y/o hallazgos del “Equipo Auditor” o con la decisión de **GCC** en cualquier fase de alguno de los distintos procesos de auditoría. En ese caso, la Organización tiene la libertad de presentar un recurso documentado contra la decisión tomada por **GCC**.

El Recurso o Apelación de la Organización será resuelto por el Área Técnica de **GCC**. El plazo que la "Organización Cliente" tiene para interponer el recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación por parte de **GCC**.

GCC tendrá quince (15) días hábiles para dar respuesta una vez recibida la apelación.
Si un Cliente efectúa una queja escrita sobre la conducta impropia de algún miembro de GCC, se remitirá dicha queja a la **Dirección Técnica** de GCC para ser tratada según lo establecido en el procedimiento de quejas y reclamos. En caso que en dicha queja esté inmersa, directa o indirectamente la propia **Dirección Técnica** de **GCC**, se remitirá la misma al Comité de imparcialidad sin la participación del Director Técnico para que resuelva en consecuencia. Las decisiones que adopte el Comité de Imparcialidad tienen carácter vinculante para **GCC**.

El procedimiento contemplado no tendrá costos económicos para la "Organización cliente".

14.1. Visita Extraordinaria

GCC se reserva el derecho para programar "Visita extraordinaria" o Seguimiento Adicional si así lo considera el "Equipo Auditor", la Dirección Técnica o el Comité de Imparcialidad de la **GCC**. La "Organización Cliente" tendrá conocimiento previo de los costos adicionales que supone celebrar dicho Seguimiento Adicional.

En caso de que por solicitud de la Organización el Seguimiento Adicional no se realice en el tiempo y forma requerida, el Certificado será suspendido.

15. Uso de la Marca de Certificación

Una vez que se ha emitido y entregado el Certificado, la "Organización Cliente" tiene derecho a publicar este hecho y a insertar el logotipo de **GCC** en sus artículos, material de papelería, vehículos, publicidad, entre otros. No obstante, lo anterior, el logotipo de **GCC S.A.S.** solamente podrá usarse tal y como está indicado en el documento denominado **MANUAL DE USO DE MARCA Y DECLARCIONES** el cual le será suministrado con el respectivo certificado.

La "Organización Cliente" dentro del acuerdo de certificación con **GCC** no está habilitada bajo ninguna circunstancia a hacer uso del sello de acreditación del Organismo Nacional de Acreditación (ONAC) otorgado a **GCC**.

16. Reclamaciones recibidas por los Clientes de GCC

La "Organización Cliente" de **GCC** deben mantener un registro de las reclamaciones que reciben de sus propios Clientes. Este registro debe estar disponible para su revisión durante todas las fases de

auditoría, requiriéndose evidencias objetivas de las acciones tomadas para abordar dichas reclamaciones.

La "Organización Cliente" deberá contar con procedimiento para gestionar las todas las quejas con respecto a los requisitos de certificación, el cual debe incluir la metodología para la toma de acciones adecuadas con respecto a las quejas y a las deficiencias que se encuentren en los servicios y procesos, las acciones deben quedar documentadas.

Una vez certificada, la "Organización Cliente" debe conservar los registros de todas las quejas y/o reclamos presentados por sus clientes, distribuidores o usuarios de sus servicios y procesos. Esta documentación podrá ser solicitada en cualquier momento por **GCC**. De igual forma deberá conservar las evidencias de las acciones necesarias para la investigación de las causas de las quejas.

La "Organización Cliente" deberá tomar las acciones adecuadas con respecto a tales quejas y a las deficiencias que se encuentren en los servicios y procesos que afecten a la conformidad de la certificación; deberá documentar las acciones realizadas

17. Reclamaciones recibidas por GCC sobre las organizaciones cliente, ya Certificados

Si **GCC** recibe una reclamación directamente proveniente por un usuario de los productos o servicios de un Cliente certificado, este hecho tendrá un seguimiento especial en la siguiente auditoría.

En el caso que la queja se considere de gravedad y/o probable, podría llevarse a cabo una visita extraordinaria cuyos costos serán asumidos por la "Organización Cliente" de **GCC**.

18. Abono de Honorarios

La modalidad de pago se encuentra establecida en el acuerdo contractual. La aceptación del mismo compromete a la "Organización Cliente" a hacerse cargo de los mismos en tiempo y forma establecidos.

19. Límites de Responsabilidad

En caso de cualquier reclamación, queja, pérdida, daño o gasto extra ocasionado, la obligación de la **GCC** con la "Organización Cliente" no excederá en ningún caso, a la cantidad abonada por éste como pago de la respectiva factura.

20. Visitas de acompañamiento

Como parte del continuo seguimiento realizado por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC) a los organismos evaluadores de la conformidad como **GCC**, la "Organización Cliente" deberá aceptar el Derecho de Visita de acompañamiento por parte del Organismo Nacional de Acreditación para llevar a cabo una visita de acompañamiento o para investigar una queja.

La "Organización Cliente" será consultada para que **GCC** haga uso del Derecho de Visita de acompañamiento, el cual consiste en permitir observadores del "Equipo Auditor", cuando esto se requiera. Tanto los primeros como los segundos tienen firmado un Acuerdo de Confidencialidad con **GCC** que cubre a cada cliente visitado.

21. Indemnización

La organización deberá indemnizar a **GCC** por las pérdidas sufridas y/o demanda presentada contra **GCC** como consecuencia del mal uso del Certificado y de la Marca de Certificación por parte la "Organización Cliente" y siempre que resulte clara esa mala práctica.

22. Modificaciones

El organismo evaluador de la conformidad **GCC** y su **Comité de Imparcialidad** se reservan el derecho de modificar las presentes **Reglas de Certificación**.

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S
Calle 67 # 59-46
Bogotá D.C.
operaciones@globalcertificacion.com.co

Al firmar la oferta de certificación la "Organización Cliente" acepta la aplicación de las presentes Reglas dentro del proceso de Certificación a desarrollar por parte de **GCC**.