

## 1. OBJETIVO

Describir las Condiciones y Reglas establecidas por EMETCERT SAS para llevar a cabo los servicios, según requisitos establecidos en las normas ISO/IEC 17065 e ISO/IEC 17067 de: Servicios de certificación de turismo (Esquema 6) y Servicio de certificación de Ministerio de Defensa 1b)

## 2. DEFINICIONES

Para el propósito de este procedimiento se aplicarán las siguientes definiciones:

**2.1 Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de la evaluación de la conformidad a EMETCERT SAS de reconsiderar la decisión que tomó el Comité de Certificación.

**2.2 Certificación de Servicios:** es el resultado de un proceso de certificación que involucra una evaluación permanente del Sistema de Calidad del proveedor, Según lo establecido en ISO/IEC 17067, esta modalidad corresponde a un Esquema 6 de Certificación de Servicios.

**2.3 Certificado de Conformidad:** Documento emitido de acuerdo con las reglas de un Esquema de Certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico.

**2.4 Cliente:** Empresa que solicita a EMETCERT SAS el servicio de certificación de servicios (Esquema 6), y quien asume los costos de la certificación que puede ser el proveedor o un representante.

**2.5 Determinación:** Se lleva a cabo con el fin de obtener información completa relativa al cumplimiento de los requisitos especificados por el objeto de la evaluación.

**2.6 Documento normativo:** Normas técnicas, reglamentos técnicos o especificaciones contractuales.

**2.7 Dirección Técnica:** Coordinar y controlar la ejecución de las actividades relacionadas con la certificación.

**2.8 Ensayo/prueba:** Determinación de una o más características de un objeto de Evaluación de la Conformidad, de acuerdo a un procedimiento

**2.9 Esquema de Certificación:** Esquema de Certificación aplicado a productos determinados, a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos

**2.10. Esquema de Lote (Esquema 1B):** En este tipo de esquema involucra la Certificación de todo un Lote de productos. La proporción a ensayar se basa en las tablas de muestreo definidas por EMETCERT SASSA, para lotes o familias homogéneas. Los certificados emitidos bajo este esquema tienen una vigencia únicamente válida por el lote evaluado

**2.11 Esquema con sello de conformidad (Esquema 5):** Muestras sometidas a evaluación y vigilancia del producto en fábrica, en el mercado, o ambos, además de la evaluación periódica del proceso de producción, la evaluación del sistema de gestión, o ambos : muestreo, ensayos o inspección, evaluación inicial del sistema de gestión, revisión de resultados, decisión, emisión de un certificado de conformidad, licencia, vigilancia del sistema de gestión, proceso de producción, o ambos, además de la vigilancia de productos en fábrica, en el mercado o en ambos. Los certificados emitidos bajo este esquema tienen una vigencia de 3 años de acuerdo con lo que se pacte en el contrato y como resultado del nivel de riesgo que presente el servicio

**2.12 Evaluación:** 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.

**2.13 Hallazgos no conformes:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la Auditoria recopilada frente a los criterios de Auditoria, que no cumplen con algún requisito.

**2.14 Norma Técnica:** establecen, por consenso, las características o especificaciones de un Producto, Servicio, Proceso o Esquema terminológico.

En Colombia las normas técnicas son emitidas por ICONTEC.

**2.15 Observador:** un observador puede ser una persona que acompaña al equipo evaluador, pero que no evalúa al cliente

**2.16 Reglamento Técnico:** La Especificación Técnica relativa a productos, procesos o instalaciones industriales, establecida con carácter obligatorio a través de una disposición, para su fabricación, comercialización o utilización.

**2.17 Requisitos:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

**Nota 1** "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la organización, sus Clientes) y otras partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

**Nota 2** Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del Cliente.

**Nota 3** Un requisito especificado es aquél que se declara, por ejemplo, en un documento.

**Nota 4** Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

**2.18 Sistema de Calidad:** Estructura organizativa del proveedor de un producto o servicio, que incluye responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos previstos por él para asegurar que dicho producto o servicio cumpla con un documento normativo.

**2.19 Suspensión administrativa:** La dirección técnica decidirá suspender la certificación por causas atribuibles al incumplimiento de las obligaciones distintas a la verificación del cumplimiento de los requisitos de la norma auditada.

**2.20 Suspensión cautelar:** Suspensión de la certificación de carácter inmediato, preventivo, y temporal, para precaver un riesgo, daño, peligro o evitar afectación de la condición de certificado, en la cual el cliente debe abstenerse de utilizar de inmediato en su publicidad la certificación de EMETCERT SAS

**2.21 Visita de Seguimiento:** Visitas que realiza un Auditor durante la vigencia del Certificado de conformidad para verificar que las características técnicas y de diseño de los productos o servicios se conservan de acuerdo a los requisitos establecidos en los documentos normativos y a los requisitos establecidos por EMETCERT SAS para la certificación del producto o servicio bajo los cuales se otorgó la certificación.

**2.22 Servicio:** Cualquier prestación ofrecida por una organización a sus Clientes que pretende cubrir una necesidad definida y que no es satisfecha mediante un bien material (producto tangible).

De la definición anterior se desprende que NO puede ser considerado como Servicio actividades internas de las empresas tales como Sistemas de Gestión de cualquier tipo. El Servicio que se desee certificar debe ser por tanto, de una forma u otra, ofrecido por la organización certificada a sus Clientes.

### **3. Solicitud de la Certificación**

El acceso al proceso de certificación no depende del tamaño del Cliente ni de la membresía de cualquier asociación o grupo, tampoco depende del número de certificaciones ya emitidas.

EMETCERT SAS no tiene condiciones para prestar los servicios de certificación distintas a las expresadas en este documento.

El Cliente debe diligenciar directamente por el siguiente link el formato de Solicitud del servicio de acuerdo al servicio que será solicitado:

Turismo de aventura: <https://form.jotform.com/82206330821648>

Destinos y áreas turísticas: <https://form.jotform.com/82206330821648>

Ministerio de defensa:

Para los servicios del ministerio de defensa, el cliente podrán de manera verbal o escrita (email) solicitar ante la dirección técnica de EMETCERT SAS acompañamiento a reunión de coordinación (cuando ésta lo requiera) y su deseo de contratar los servicios para la certificación de lote o muestra. Después de la reunión se solicitará el servicio a través del link.

EMETCERT SAS revisará si la documentación está completa, si no está completa o adecuada, el coordinador, pedirá mediante una comunicación, al Cliente que la complete y no se procederá a otras etapas del proceso hasta tanto se complete la documentación o información requerida por EMETCERT SASS.A.S

La solicitud se entenderá presentada y recibida en la fecha cuando la revisión de la solicitud sea satisfactoria.

Se enviará por escrito (correo electrónico) la Cotización del Servicio.

Esta cotización será enviada vía e-mail y se recibirá aprobada por parte del Cliente para la iniciación de la programación de la evaluación junto con los documentos solicitados.

Aprobada la cotización del servicio por parte del Cliente, se envía a facturación.

NOTA: El cliente podrá solicitar reprogramación hasta una semana antes de haber sido programado el servicio. Si no lo hace en el tiempo establecido se generará un sobre costo para la realización de una nueva programación. También cuando aplique, se realizará un ajuste al valor del servicio cuando se programe en el año siguiente a la generación de la cotización.

#### **4. Otorgamiento**

##### **4.1 Para los servicios de certificación de normas técnicas sectoriales de turismo**

###### **a. Evaluación documental remota**

EMETCERT SAS designará a la persona competente previamente calificada para realizar la evaluación del servicio.

El Cliente podrá pedir cambio de auditor/inspector/ evaluador/ experto técnico si considera que tiene algún impedimento para realizar el trabajo, sustentando sus razones. EMETCERT SAS tomará una decisión y se la comunicará al Cliente vía mail.

EMETCERT SAS asume siempre la responsabilidad por el trabajo del personal que realiza las evaluaciones.

En los servicios de certificación de turismo de aventura, se realizará una Etapa 1 de revisión documental antes de la visita.

Se revisarán los documentos solicitados por EMETCERT SAS y enviados previamente, antes de ir a lugar del establecimiento, y se dejará registro de la evaluación en un informe

#### **b. Evaluación In situ (Visita al lugar)**

El Auditor/ Evaluador/Experto técnico/realizará una Reunión de Apertura, con el Cliente de EMETCERT SASS.A.S

Verificarán el cumplimiento de los requisitos del servicio. Solicitando Evidencias Fotográficas, Evidencias Documentales o Videos y otras.

Se podrán testificar la Prestación de un servicio para asegurarse de que todos los requisitos establecidos son adecuadamente cumplidos.

Se realiza una Reunión de Cierre, con el Cliente y el evaluador de EMETCERT SASS.A.S, donde se presentan los resultados de la Evaluación.

Sí fueron encontradas no conformidades el evaluador deberá entregar el formato registro de Acciones Correctivas con los hallazgos al Cliente para que este diligencie la columna “Plan de Acción y fecha de implementación y responsable” con un Plan de actividades a realizar enviándolo al Auditor antes de los 90 días para ser aprobado para todos los servicios, Después de ser aprobado el establecimiento tiene los días restantes hasta completar 90 días para adjuntar las evidencias de la implementación. Los 90 días se cuenta a partir de la entrega de las no conformidades por parte de auditor al cliente.

Si el cliente no se le aprueba el plan de acción durante los 90 días se pasará al comité de decisión y se le informará al cliente.

Cuando se vence el término de 90 días y sin que se haya enviado evidencias de cierre según el plan de acción aprobado se enviará a comité de decisión y se le comunicará al cliente la decisión.

El Cliente de EMETCERT SAS podrá solicitar mediante un comunicado un plazo más para enviar las acciones correctivas y sus evidencias, con una razón que lo justifique, antes del vencimiento de los 90 días.

Si le concede el plazo el cliente no podrá exceder 30 días calendarios, para envío de evidencias.

Si el cliente no cumple el plazo concedido se pasará el proceso a comité de decisión y se le informará al cliente

En circunstancias excepcionales el comité de certificación podrá considerar que no se suspenda el certificado durante el plazo y dejará un registro con la justificación de porque no se suspende.

Para los procesos de certificación de servicios los días son calendarios.

#### **4.3 Para los servicios de certificación ministerio de defensa (Esquema 1b)**

EMETCERT SA S establecerá el Laboratorio apropiado para los ensayos/pruebas que se requieran realizar para la certificación del producto, y se le comunicará al Cliente.

Si el Cliente de productos a certificar posee laboratorios para los ensayos/prueba que se requieren, EMETCERT SAS solamente realizará los ensayos/pruebas en estos, con atestiguamientos de un evaluador de EMETCERT SAS

EMETCERT SAS enviará un E-mail al cliente con anticipación informándole todos los datos de la evaluación.

##### **a. Evaluación del producto**

EMETCERT SAS enviará un E-mail con el plan de evaluación al cliente, indicándole las muestras necesarias para realizar los ensayos.

El Inspector o Evaluador tomarán muestras para realizar los ensayos correspondientes en los laboratorios establecidos por EMETCERT SAS para determinación de cumplimiento. (Si aplica)

Las muestras serán llevadas a los Laboratorios para los ensayos correspondientes para determinación de cumplimiento. (Si aplica)

Para la certificación de las normas de ministerio de defensa siempre el inspector o el evaluador debe tomar una muestra testigo. Los demás productos se tomará una muestra testigo si está disponible

Las muestras identificadas serán enviadas al Laboratorio

**NOTA:** Los textiles, zapatos, materia prima enviados a laboratorio, podrán sufrir daños al realizar los ensayos que pueden afectar las condiciones iniciales.

El evaluador del producto, verificará el cumplimiento de todos los requisitos del documento normativo.

#### **4.4 Detección de Incumplimientos para lotes de productos esquema 1B**

Durante la evaluación del lote, si se detecta un incumplimiento en los requisitos de certificación, el evaluador debe:

##### **4.4.1 Notificar al Cliente**

- Se comunica el incumplimiento al cliente con evidencia documentada.
- Se establece un plazo para la implementación de acciones correctivas de acuerdo con el hallazgo encontrado.

##### **4.4.2 Evaluar las Acciones Correctivas**

- El cliente presenta evidencia de las correcciones realizadas.
- Se realiza una nueva inspección o revisión documental para verificar la implementación y eficacia de las acciones correctivas.
- Si la no conformidad persiste, se le informa al cliente y se pasa a revisión y decisión.

##### **4.4.3 Diligenciamiento del informe de hallazgos FTO-MSL-01-02**

El evaluador diligenciará el informe de hallazgos FTO-MSL-01-02 y la lista de verificación que se encuentra en el registro.

#### **4.5 Evaluación Complementaria**

Si se detectan hallazgos no conformes que requieran la visita de un evaluador en los realiza una evaluación complementaria, la cual tiene un costo adicional.

Si el Cliente requiere este tipo de Evaluación Complementaria, debe realizar la solicitud por escrito a EMETCERT SASS.A.S, y se acuerda con el Auditor de EMETCERT SAS la visita dentro del tiempo que requiere para implementar las acciones correctivas.

El Cliente deberá ponerse en contacto con la Dirección Técnica cuando realicen las modificaciones y adecuaciones necesarias, con el objeto de cerrar las no conformidades, en un tiempo máximo de 90 días siguientes al recibo del informe de no conformidades.

Se realiza la segunda visita de Auditoria con el mismo método de la primera y si el servicio ha resultado aceptable, el Cliente recibirá un escrito confirmando que el Servicio ha sido aceptado y que se le enviará la documentación correspondiente, incluyendo un Informe Final.

Si en la Evaluación Complementaria se volvieran a encontrar hallazgos no conformes en el proceso de certificación de servicios se reportarán al Comité de Certificación, quien tomará la decisión de otorgar o no la certificación y se enviará un informe con los resultados al Cliente.

## **5. Revisión y Decisión sobre la Certificación**

Cuando el evaluador haya determinado la conformidad pasará los registros pertinentes EMETCERT SAS para que siga el trámite de revisión y decisión.

El Revisor verificará la eficacia, suficiencia y aptitud de la información para poder certificar.

Si encuentra que toda la información adecuada y suficiente emite el informe de revisión y lo pasa a decisión.

Si el revisor encuentra que la información no es suficiente o apta o eficaz podrá devolvérselo al evaluador para completar la información.

## **6. No otorgamiento de la Certificación**

No se otorgará la Certificación cuando se presenten las siguientes anomalías y se lo notificará al cliente el mismo día de la revisión y decisión:

- Cuando el Servicio no cumpla los requisitos establecidos en los documentos normativos bajo los cuales se realiza la Certificación.
- Cuando el Cliente informe o publique antes de que la decisión haya sido notificada formalmente, que los Servicios ya están certificados, o haga uso tendencioso, malicioso o acomodado de la documentación del proceso.
- En el caso de que no se otorgue el Certificado de Conformidad se entregará una carta de resultados del servicio al Cliente
- Manipulación en los registros que sirven como base para demostrar el cumplimiento de los requisitos en el desarrollo de la actividad certificada.

## **7. Certificado de Conformidad**

EMETCERT SAS emite este certificado cuando el servicio evaluado cumpla con los requisitos establecidos en el documento normativo que el Cliente requirió para la Prestación del Servicio.

## **8. Vigencia**

- ✓ Certificados en normas de turismo (3) tres años de vigencia

- ✓ Certificados de ministerio de defensa (Esquema 1b) para el lote.

La Certificación estará condicionada a los resultados de la Auditoría de Seguimiento, las cuales se hacen mínimo una (1) vez al año.

Para certificación virtual solo se realiza una auditoría de seguimiento durante el transcurso del segundo año de certificación, cuando sea notificado por EMETCERT SAS

## **9. Uso de sello de Conformidad EMETCERT SASS.A.S**

Cuando el Servicio es Certificado por EMETCERT SAS, el Cliente (Titular del Certificado) tiene Derecho a usar el sello EMETCERT SAS bajo las condiciones establecidas en el reglamento para el Uso del Sello EMETCERT SAS **MSL-07**.

EMETCERT SAS hará entrega del documento **MSL-07** cuando su Servicio sea certificado.

Está totalmente prohibido hacer uso del sello EMETCERT SAS por parte del Cliente hasta tanto la certificación se haya otorgado.

El Cliente de EMETCERT SAS , NO puede hacer uso del Símbolo de Acreditación de ONAC y/o Referencia a la Condición de Acreditado en sus publicaciones, publicidad documentos de tipo comercial o transaccional;

Adicionalmente, se comunica a los Clientes en las reuniones de Apertura y/o Cierre de Auditorias, respecto a las Prohibiciones del Uso del símbolo de Acreditado de ONAC, y las implicaciones en caso de evidenciar hallazgo.

## **10. Uso indebido del Certificado de Conformidad**

### **10.1. Uso Indebido**

El uso indebido del Certificado se puede presentar en:

- ✓ En los Servicios, en los cuales los anuncios, catálogos, impresos, etc., utilizados en negociaciones expresen información más allá de lo autorizado y no tienen la suficiente claridad para evitar las posibles confusiones en los usuarios.
- ✓ Uso indebido por parte de terceros.
- ✓ Utilizar el documento en actividades diferentes para el cual se otorgó.
- ✓ Alteración o modificación al documento.
- ✓ Realizar alguna declaración relacionada con su certificación de producto que pueda considerarse engañosa o no autorizada por EMETCERT SAS;

- ✓ Utilizar la certificación de sus productos de manera que ocasione mala reputación a EMETCERT SAS

EMETCERT SAS, hará conocer, que detectó un mal uso del Certificado al Cliente y emprenderá las acciones correspondientes y debe suspender la autorización del Certificado de Conformidad otorgado al Servicio involucrado.

## **11. Renovación de la certificación**

Para realizar la renovación se hace el proceso como se describe en el numeral 3 al 4 de este documento.

Al finalizar la vigencia debe iniciar nuevamente el proceso de certificación, so pena de ser cancelada.

Si el Certificado se vence durante el proceso de renovación, el Servicio quedará sin Certificación hasta que se otorgue la Certificación misma.

## **12. Enmiendas del Alcance**

Cuando el Cliente desee modificar el Alcance de la CERTIFICACIÓN otorgada debe solicitarlo por escrito vía E-mail.

## **13. Ampliación De La Certificación**

El Cliente puede ampliar el alcance para el cual fue otorgada la Certificación, cuando requiera incluir lugares de operación y personal calificado para el desarrollo de la actividad.

La solicitud deberá hacerse vía E-mail, la dirección técnica evaluará y tomará la decisión de realizar una evaluación documental o una evaluación in situ o ambas.

La solicitud de Ampliación se analizará igual que una solicitud nueva y surtirá el mismo proceso.

En el caso de que el Director Técnico apruebe la capacidad para prestar el servicio, se cotizará el nuevo servicio.

## **14. Notificación De Cambios**

El Cliente debe informar a EMETCERT SAS sobre cualquier cambio fundamental que se diera en las condiciones iniciales con las cuales se otorgó la certificación del servicio.

Los ejemplos de cambios pueden incluir:

- estatus legal, comercial, organizacional o de propiedad,
- organización y gestión (por ejemplo, gerencia, toma de decisiones o personal técnico clave),
- modificaciones en el servicio
- direcciones de contacto y sitios de servicio.
- cambios importantes en el sistema de gestión de la calidad.

Según las condiciones generales el Cliente debe enviar a EMETCERT SAS la documentación que indique las disposiciones adoptadas

No está permitido al Cliente publique o comunique la certificación con los cambios, hasta que EMETCERT SAS no realice una evaluación Extraordinaria / complementaria para su verificación.

## **15. Seguimiento**

Durante la vigencia de Certificado de Conformidad de servicios, EMETCERT SAS realiza vigilancia mediante la evaluación de los procesos o servicios con el fin de verificar que las características técnicas se han conservado de acuerdo con los requisitos establecidos en los protocolos o normatividad bajo los cuales se otorgó la Certificación.

EMETCERT SAS realizará los seguimientos de la siguiente manera:

1. Certificados en la Norma técnicas sectoriales de turismo (2) dos seguimientos
2. Certificados de ministerio de defensa (Esquema 1b) no se realizan seguimientos.

Los seguimientos tendrán un costo adicional y duración que será confirmado al momento de programar la visita.

Para los seguimientos de servicios de modalidad virtual no se realiza visita de inspección, si por fuerza mayor en el otorgamiento no fue posible la realización de la inspección esta se llevará a cabo durante el seguimiento.

- ✓ Las Evaluaciones Programadas a las empresas que poseen Certificado de conformidad EMETCERT SAS deberán ser informadas con previo aviso mediante un E-mail enviado por EMETCERT SAS el coordinador responsable de la calidad de la empresa, sin embargo el cliente podrá solicitar el servicio antes de la fecha estipulada.

Si en la Evaluación de Seguimiento son encontrados hallazgos no-conformes en el requisito del servicio, el Cliente debe enviar un plan de acción para implementar Acciones Correctivas que permitan cerrar las no conformidades encontradas, cómo lo realizó en el otorgamiento.

La información será evaluada por EMETCERT SAS y se determinará la necesidad o no, de realizar una Evaluación complementaria.

## **16. Responsabilidades y Derechos**

### **17.1 Derechos del Cliente**

- Hacer constar su certificación con el uso del certificado de conformidad otorgado para el servicio certificado.
- Conocer los informes de las evaluaciones que se le realicen.
- Apelar justificadamente las decisiones adoptadas por EMETCERT SASS.A.S, según lo establecido en este procedimiento.
- Hacer uso del sello Ambiental Colombiano a los servicios que le aplique

### **16.2 Responsabilidades del Cliente**

- a. El cliente debe cumplir con todos los requisitos de certificación.
- b. Si la certificación aplica a la producción en curso, el producto continúa cumpliendo con los requisitos del producto.
- c. El Cliente deberá proporcionar todas las facilidades, de documentos y registros, tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas el personal, y subcontratistas necesarios para cumplir con el proceso de certificación y de seguimiento.
- d. El Cliente debe poner a disposición de EMETCERT SAS cuando sea requerido, los registros de las quejas y reclamos relacionados con el servicio certificado y los registros de las acciones correctivas tomadas.
- e. El cliente debe permitir la participación de observadores, si es aplicable.
- f. El cliente debe hacer declaraciones sobre la certificación coherentes con el alcance de la certificación
- g. El cliente no debe utilizar su certificación de manera que ocasione mala reputación para EMETCERT SAS , y no debe hacer ninguna declaración relacionada con su certificación de producto que el organismo de certificación pueda considerar engañosa o no autorizada.

- h. Inmediatamente después de la suspensión, la cancelación o la terminación de la certificación, el cliente debe dejar de utilizarla en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella, y emprende las acciones exigidas por el esquema de certificación (por ejemplo, la devolución de los documentos de la certificación) y cualquier otra medida que se requiera
- i. Si el cliente suministra copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación
- j. Al hacer referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente debe cumplir con los requisitos del organismo de certificación o los especificados por el esquema de certificación
- k. El cliente debe cumplir con todos los requisitos que pueda prescribir el esquema de certificación con relación al uso de las marcas y sellos de conformidad y a la información relacionada con el producto
- l. El cliente debe informar a EMETCERT SAS, sin retraso, acerca de los cambios que pueden afectar su capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación.
- m. El Cliente debe cancelar los costos correspondientes a las evaluaciones de los servicios.
- n. El Cliente debe permitir el acceso a sus instalaciones al Equipo Evaluador de ONAC (Organismo Nacional de Acreditación) u otra persona de EMETCERT SAS diferente al Auditor/inspector/experto técnico/evaluador asignado para la Evaluación, con el fin de que efectúen las Testificaciones en Evaluaciones de Vigilancia o Renovación a EMETCERT SAS en los procesos de Certificación.
- o. El Cliente debe dar buen uso al certificado evitando que se deteriore, o que sea utilizado en forma fraudulenta o con fines diferentes a los que se otorgó la certificación.
- p. El Cliente debe cumplir con los requisitos de confidencialidad y demás obligaciones estipuladas en este documento
- q. El Cliente debe cumplir con los requisitos de EMETCERT SAS establecidos en el documento MSL-07 USO DEL SELLO o los especificados por el esquema de certificación; cuando hace referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente

## **17. Responsabilidades de EMETCERT SAS**

- EMETCERT SAS cumple con los requisitos de certificación estipulados en este documento.
- EMETCERT SAS notificará debidamente los cambios que haga en los requisitos de certificación a los Clientes

## **18. Quejas y Apelaciones**

El Proveedor o el Cliente podrán presentar sus Quejas y apelaciones diligenciando el siguiente link <https://form.jotform.com/212236834951659> de acuerdo al procedimiento SGC 05 con sus debidas sustentaciones por insatisfacción relacionada con el Servicio de Certificación con sello de servicios prestado por EMETCERT SAS

El Cliente de EMETCERT SAS podrá Apelar las Decisiones tomadas por el Director Técnico.

Deberán interponer por escrito la Apelación, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes, desde la notificación de la Decisión que se apele.

Si transcurridos los cinco (5) calendario a la notificación de la Decisión, no se presenta Apelación, se entiende que la acepta sin lugar a posteriores reclamaciones.

**NOTA:** Si un cliente o persona externa de nuestro cliente se queja directamente a EMETCERT SAS , la queja será trasladada a nuestro cliente el cual deberá informar sobre el tratamiento, las acciones emprendidas y evidencia de estas.

## **19. Terminación, Reducción, Suspensión O Cancelación de la Certificación**

a) La reducción es la cancelación de parte del Alcance Certificado.

La Reducción del alcance se da por cualquiera de las siguientes condiciones:

1. Como decisión del Comité de Certificación después de una suspensión , de acuerdo con lo establecido en el literal C
2. Actuación que ponga en riesgo la credibilidad o el prestigio de EMETCERT SAS para el alcance certificado.
3. Los cambios de propietario o de los lugares establecidos en el alcance certificado sin que se medie notificación previa a EMETCERT SAS para que se despliegan las acciones que estime necesarias para proteger el uso de la condición de certificado.

Si el prestador del Servicio Certificado presenta alguna de las situaciones mencionadas anteriormente. El comité de certificación podrá realizar la reducción del alcance de la certificación cómo, por ejemplo: lugares de operación, guías, pilotos, equipos que el auditor pudo encontrar con incumplimientos.

En este sentido el Cliente de EMETCERT SAS debe informar sobre el nuevo alcance de certificación a los usuarios del servicio, sin generar perjuicios a la imagen de EMETCERT SAS como organismo de certificación.

Por lo tanto, el Cliente deberá abstenerse de utilizar el certificado y EMETCERT SAS generara un nuevo certificado con al alcance actualizado, de acuerdo a los establecido por el comité de certificación.

- b) Decisión voluntaria para reducir el alcance, suspender o retirar totalmente la certificación por parte del prestador de servicio, la cual se debe hacer por correo electrónico a la dirección técnica de EMETCERT SAS .

La dirección técnica revisara y analizara la solicitud, para posteriormente una vez se cuente con la aceptación de la solicitud, EMETCERT SAS comunicara por medio de la página Web el estado de la suspensión voluntaria, retiro o reducción del certificado.

Si la certificación se termina por solicitud del cliente, se suspende o se cancela, EMETCERT SAS tomará las acciones especificadas por el esquema de certificación y debe hacer todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de las marcas, etc. con el fin de garantizar que estos no suministran indicación alguna de que el producto o servicio sigue estando certificado

- c) suspensión de la certificación se podrá dar así:

#### Suspensión

1. No pago de los gastos de auditoria del proceso en distintas fases
2. La agresión o insultos a funcionarios de EMETCERT SAS
3. La interrupción injustificada de un proceso de auditoria
4. La no entrega de documentación para la realización de las evaluaciones
5. Si el cliente no pago los costos del servicio cómo viáticos del auditor
6. Cuando existan pruebas de comportamiento fraudulento que involucre la Certificación
7. Que el Prestador de servicio proporciona de manera intencional información falsa
8. Que oculta información (daño de equipos, retiro del personal, incremento de lugares de operación no incluidos en el alcance)
9. Incumplimiento a obligaciones como certificado.
10. No permitir la realización de las auditorias de seguimiento ordinarias o extraordinarias
11. Renuencia a entregar un requerimiento de información dentro del plazo fijado para ese efecto.
12. Cuando se cuente con indicios de un comportamiento fraudulento o de suministro intencional de información falsa o violación deliberada de las condiciones generales del servicio de certificación.

13. Imposibilidad de cumplir con los requisitos de certificación (no contar con los equipos, personal competente, entre otros)
14. Mal uso del logo de EMETCERT SAS
15. El uso irregular para actividades no cubiertas en el alcance de la certificación.
16. Información sobre investigaciones por autoridades que tengan relación directa con la prestación del servicio y afecte el cumplimiento de los requisitos de certificación.
17. Circunstancias o conductas del cliente certificado que pueda afectar de manera directa y grave la confianza en la certificación a los consumidores o a los usuarios del servicio certificado.

Se debe informar al cliente por correo electrónico sobre la suspensión en los 5 días siguientes de presentarse alguno de las anteriores causas.

Si la suspensión es por la no realización de las auditoria de seguimiento se notificará cinco días después de cumplirse el primer año y el segundo año de certificación.

Para certificaciones de modalidad virtual que solo se realiza un seguimiento se notificará la suspensión 5 días después del año y tres meses de certificados.

En este sentido, el Cliente debe abstenerse de utilizar de inmediato en su publicidad la Certificación de EMETCERT SASy tendrá 30 días para solucionar las razones del incumplimiento.

Se realizará seguimiento al no uso del sello EMETCERT SAS a los establecimientos suspendidos con el diligenciamiento a los 5 días siguientes del siguiente formato: <https://form.jotform.com/240034565689665>.

La dirección técnica podrá otorgar días adicionales de acuerdo a las justificaciones dadas por el cliente si así lo considera.

Cuando la acción adecuada incluye evaluación, revisión o decisión sobre la certificación, se debe iniciar el proceso y el cliente asume el costo de la auditoria.

Para el levantamiento enviará un mail de notificación al cliente cuando se solucionen cualquiera de los inconvenientes antes mencionados, en caso de que la suspensión sea por no permitir la realización de la auditoría de otorgamiento o seguimiento, la suspensión se levantará con el pago y la programación del servicio.

d) Cancelación de la certificación.

El retiro de la certificación se considera como la anulación de la certificación para el alcance certificado, decisión que se toma en el comité de certificación, por alguna de las siguientes causas:

1. Incumplimiento a los requisitos o de las condiciones generales del servicio como certificado, que allá afectado la confianza en la certificación.
2. No envío el plan de acción para aprobación por parte del auditor.
3. Como decisión del comité de certificación después de una suspensión.
4. No subsanar en término de las causas que motivaron una suspensión.
5. Manipulación en los registros que sirven como base para demostrar el cumplimiento de los requisitos en el desarrollo de la actividad certificada.
6. Actuación del cliente certificado que ponga en riesgo la credibilidad o prestigio de EMETCERT SASo de la certificación.
7. Cuando se demuestre un comportamiento fraudulento o de suministro intencional, información falsa o violación deliberada de las condiciones generales de servicio de certificación por parte del cliente.
8. Cuando el cliente hace uso de la condición de certificado en el total de su alcance o parte de este pese a existir sobre la certificación una medida de suspensión.

EMETCERT SASinformara a las autoridades competentes sobre la decisión tomada. Así mismo, el retiro de la certificación implica que el cliente será cancelada del listado de certificados por parte de EMETCERT SASen la página Web.

Si existen desacuerdos sobre el retiro y cancelación del Certificado, el Titular deberá notificar al Gerente de EMETCERT SASS.A.S, el cual estudiará nuevamente el caso junto con el Comité de Certificación y emitirán su Decisión. Si el Cliente no está de acuerdo con la decisión, presentará una Apelación como se describe en el Procedimiento para quejas y **Apelaciones SGC-05**.

Si se ratifica la Decisión del retiro y cancelación del certificado, EMETCERT SASpodrá hacer pública la Decisión.

Si se ratifica la Decisión del retiro y cancelación del Certificado, el Gerente General de EMETCERT SAS podrá hacer pública la decisión, en la página web [www.emetcert.com](http://www.emetcert.com) estará a disposición de quien lo solicite.

## **20. Confidencialidad**

EMETCERT SAS se compromete a tratar la Información y los documentos obtenidos en las actividades desarrolladas para la Certificación de Servicios de manera estrictamente confidencial y de la misma manera solo la utilizarán con fines relacionados con esta Gestión y se compromete a guardar en secreto profesional las razones por las cuales no se emitió el Certificado.

Adicionalmente, se dará tratamiento confidencial a la información obtenida en fuentes diferentes del cliente (por ejemplo, de un reclamante, reguladores u organismos de vigilancia).

Solo tendrá acceso a la información de los certificados emitidos o el informe de hallazgos del servicio, la dirección técnica o el Cliente si requiere consultar la información, los miembros del Comité de Certificación que tomaron la Decisión, y las autoridades Gubernamentales y judiciales cuando estás en derecho así lo exijan.

## **21. Quejas a los Clientes Certificados por EMETCERT SAS**

Los Clientes de Servicio Certificados vigentes deben llevar un registro de todas las Quejas que se le han hecho conocer al Cliente, en relación con la conformidad del servicio.

EMETCERT SAS podrá pedir los registros de estas Quejas y deberá emprender acciones apropiadas para cualquier deficiencia que se encuentre en los Servicios que afecten el cumplimiento de los requisitos bajo los cuales fue Certificado.

**NOTA:** Si un cliente o persona externa de nuestro cliente se queja directamente a EMETCERT SAS, la queja será trasladada a nuestro cliente el cual deberá informar sobre el tratamiento, la acciones emprendidas y evidencia de estas

## **22. Notificación de cambios de EMETCERT SAS a los Clientes del Servicio de Certificación**

En caso de que EMETCERT SAS decida hacer cambios o se hagan cambios a nivel gubernamental o de una autoridad competente EMETCERT SAS debe notificar debidamente los cambios que haga en los requisitos de certificación a los Clientes.

El Procedimiento para la Notificación de Cambios de EMETCERT SAS a los Clientes está descrito en **MSL-08**.

EMETCERT SAS verificará permanentemente el proceso de incorporación de nuevos protocolos y actualización de los mismo.

El fabricante de los productos en otro país debe declarar cualquier cambio a nuestro cliente y este a su vez a nosotros.

## **23. Cambios por nuevas actualizaciones de las versiones de la norma**

El tiempo para la implementación de la normas con versiones nuevas se hará de acuerdo a la misma norma o al regulador o el dueño del esquema si lo establece.

Si no lo establecen, EMETCERT SAS realizará la verificación de la nueva versión de la norma cuando el Cliente certificado cumpla su periodo de certificación de 3 años.

El Cliente Certificado podrá solicitar Auditoría extraordinaria para la verificación de los requisitos con la nueva versión y solicitar el cambio de certificado.

EMETCERT SAS podrá considerar las equivalencias entre las dos versiones y determinar si para la actualización de la versión basta con una verificación documental o, si por el contrario, requiere además evaluación in situ y se lo comunicará al Cliente

EMETCERT SAS deberá informar a todos los clientes Certificados sobre cambios sustanciales de la resolución y los tiempos para la nueva implementación de la nueva versión mediante E-mail.

## **24. Publicación de los Certificados**

- ✓ EMETCERT SAS mantendrá un control de los Certificados que emite de Certificación servicios y el listado de Servicios Certificados; el cual estará a disposición de quien lo solicite.

**NOTA 1:** Para todos los servicios los días de los procesos de certificación son calendario.

| DOCUMENT<br>O | VERSIÓN | CAMBIO | FECHA DEL<br>CAMBIO | APROBADO<br>POR: |
|---------------|---------|--------|---------------------|------------------|
|---------------|---------|--------|---------------------|------------------|