	MACROPROCESO OPERACIONAL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO REGLAMENTO DE CERTIFICACION	Código:	OSE-OTR-01
		Versión:	12
		Página:	1 de 18

TABLA DE CONTENIDO

I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. RESPONSABLE	2
IV. GLOSARIO.....	2
V. REFERENCIAS	3
VI. INDEPENDENCIA, IMPARCIALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	3
VII. PROCESO DE INSPECCIÓN	7
A. SOLICITUD DE SERVICIOS.....	8
B. PROGRAMACIÓN Y PLANEACIÓN DEL SERVICIO	8
C. INSPECCION DE OTORGAMIENTO.....	9
D. OTORGAMIENTO DE CERTIFICADO INSPECCIÓN.....	10
E. INSPECCION DE VIGILANCIA	¡Error! Marcador no definido.
F. INSPECCION DE RENOVACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
G. INSPECCION COMPLEMENTARIA.....	11
H. CAMBIOS QUE AFECTAN CONFORMIDAD DE LA INSPECCIÓN.....	12
I. AMPLIACIÓN O REDUCCIÓN DE LA INSPECCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
J. SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO DE INPECCION	¡Error! Marcador no definido.
K. CANCELACIÓN DEL CERTIFICADO	¡Error! Marcador no definido.
VIII. USO DEL SELLO DE INSPECCION.....	13
IX. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y/O RECLAMOS	13
X. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE ORGANIZACIONES CON CERTIFICADO DE INSPECCION EMITIDO POR CERTITEC	13
XI. OBLIGACIONES DE CERTITEC	15

Elaboró: Directora técnica	Revisó: Dirección Calidad	Aprobó: Gerente General	Fecha: 2022.02.11
----------------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------

	MACROPROCESO OPERACIONAL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO REGLAMENTO DE CERTIFICACION	Código:	OSE-OTR-01
		Versión:	12
		Página:	2 de 18

El presente Reglamento contiene las condiciones que aseguran que los servicios de Certitec son confiables, imparciales y confidenciales, ya que enumeran las disposiciones contractuales generales, vigentes entre Certitec y las organizaciones que son sus clientes, en el ámbito de la actividad de inspección de procesos y servicios.

La inspección de un proceso o servicio implica la aceptación, por parte del cliente, de las disposiciones que constan en el presente Reglamento, y las Condiciones Particulares que eventualmente fueran correspondientes.

I. OBJETIVO

Por medio del presente documento se determinan las reglas a cumplir para el proceso de inspección en conformidad para otorgar certificado de inspección de servicios, de acuerdo con los requisitos generales para organismos que operan sistemas de inspección.

II. ALCANCE

El reglamento de inspección es aplicable a todas las relaciones contractuales entre Certitec y cada uno de sus clientes y los ítems acá consignados son de obligatorio cumplimiento por ambas partes para poder desarrollar las actividades de inspección.

III. RESPONSABLE

Este documento aplica a organizaciones que soliciten o accedan al servicio de inspección por medio de un vínculo contractual con Certitec a través de la aceptación del acuerdo de inspección, y quienes se acogen al cumplimiento del presente Reglamento.

IV. GLOSARIO

- **INSPECCION:** examen de un producto, proceso, servicio, instalación o su diseño y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.
- **INSTALACIÓN:** Instalación de una persona natural o jurídica que realiza una actividad ya sea en la producción de bienes o en la prestación de servicios, y quien desea acceder o es usuario de la Certificación.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de requisitos establecidos en una norma técnica nacional, internacional o en un reglamento técnico expedido por la autoridad competente, bajo el cual se está evaluando la instalación.
- **REGLAMENTO TÉCNICO:** Documento en el que se establecen las características de un producto, servicio o los procesos y métodos de producción, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables y cuya observancia es obligatoria.
- **REFERENCIAL O REFERENTE TÉCNICO DE APLICACIÓN:** Norma o Reglamento Técnico que establece los requisitos aplicables al producto que se somete al proceso de evaluación de la conformidad.

Elaboró: Directora técnica	Revisó: Dirección Calidad	Aprobó: Gerente General	Fecha: 2022.02.11
----------------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------

	MACROPROCESO OPERACIONAL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO REGLAMENTO DE CERTIFICACION	Código:	OSE-OTR-01
		Versión:	12
		Página:	3 de 18

- **SUBCONTRATISTA:** Persona que por contrato ejecuta una obra, suministra un bien o se encarga de un servicio para la administración o para un particular.
- **CERTIFICADO DE INSPECCION Y/O INFORME DE INSPECCION:** Documento que emite un organismo de inspeccion, sobre el diseño de un producto, proceso o instalación y determinación de su conformidad, con base en los requisitos establecidos en este reglamento técnico, sobre la base del juicio profesional fundamentado en la norma ISO/IEC17020, o en la que modifique, adicione o sustituya, y la legislación vigente.
- **APELACIÓN:** Solicitud del cliente del servicio de evaluación de la conformidad a Certitec de reconsiderar la decisión que tomó en relación con alguna actividad de certificación.
- **QUEJA:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- **RESPONSABLE DE LA REVISION DEL INFORME DE INSPECCION Y VISTO BUENO:** persona con competencia técnica demostrada, con la responsabilidad de revisar y tomar la decisión de los procesos de inspección.

V. REFERENCIAS

- NTC - ISO/IEC 17020: 2012, Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.
- ILAC P15:05/2020 documento obligatorio de ILAC para la aplicación de ISO/IEC 17020:2012 para la acreditación de organismos de inspección.

VI. INDEPENDENCIA

El suscrito Gerente General de **Certitec**, se permite declarar que:

1. ORGANISMOS RELACIONADOS

Con base en los siguientes enunciados:

“Un organismo relacionado es el que está vinculado al organismo de certificación, total o parcialmente, a través de un propietario común, miembros comunes en su consejo directivo, acuerdos contractuales, razones sociales comunes, personal en común, acuerdos informales u otros recursos, de tal manera que el organismo relacionado tiene un interés particular en cualquier decisión de certificación o tiene la capacidad potencial de influir en el proceso.”

Que los mencionados a continuación son los organismos relacionados (de tal manera que tengan un interés particular en cualquier decisión de certificación o tiene la capacidad potencial de influir en el proceso) de **Certitec**:

- **Organismos relacionados por compartir propietarios o socios**

Elaboró: Directora técnica	Revisó: Dirección Calidad	Aprobó: Gerente General	Fecha: 2022.02.11
----------------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------

	MACROPROCESO OPERACIONAL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO REGLAMENTO DE CERTIFICACION	Código:	OSE-OTR-01
		Versión:	12
		Página:	4 de 18

- No existen empresas relacionadas en este aspecto
- **Organismos relacionados por compartir miembros del gobierno del organismo o la dirección**
 - No existen comunes en consejos directivos, comités u otros similares
- **Personal relacionado a las actividades de evaluación de la conformidad**
 - No existen personal en común, en todo caso nuestra organización hace un análisis individual de los posibles conflictos de todas las personas contratadas.
- **Organismos relacionados por compartir un nombre en común o razones sociales comunes**
 - No existen.
- **Organismos relacionados por compartir instalaciones, finanzas, recursos, propiedad y marketing**
 - No existen, las instalaciones de **Certitec** son de uso exclusivo para la empresa, así como sus recursos, manejo de finanzas y propiedad. Así mismo **Certitec**
- **Organismos relacionados por grupo empresarial, consorcio o similar.**
 - No existen.
- **Organismos relacionados por realizar contratos, acuerdos informales u otros acuerdos para prestar los servicios de selección, determinación, revisión o atestación.**
 - No existen.
- **Organismos relacionados por pago de comisiones o similares**
 - No existen, debido a que no se generan pagos ni a personas naturales, ni jurídicas por concepto de comisiones u otros similares.

2. OTRAS RELACIONES QUE PUEDAN INFLUIR EN LA IMPARCIALIDAD

Por otro lado, no existen relaciones que afecten la imparcialidad, en las siguientes instancias:

- **Con los reguladores:** Debido a que el ámbito de la acreditación es voluntario y no existe ente regulador.

Elaboró: Directora técnica	Revisó: Dirección Calidad	Aprobó: Gerente General	Fecha: 2022.02.11
----------------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------

	MACROPROCESO OPERACIONAL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO REGLAMENTO DE CERTIFICACION	Código:	OSE-OTR-01
		Versión:	12
		Página:	5 de 18

- No existe ningún tipo de relación contractual o comercial con las organizaciones de diseño y fabricación, de los elementos inspeccionados, más allá de la realización ocasional de consultas técnicas
- No existe ningún tipo de relación contractual o comercial suministro, instalación, adquisición, posesión, uso o mantenimiento de los elementos inspeccionados, más allá de la prestación ocasional de servicios de evaluación de la conformidad
- Solo existe una única sede de operación, por lo anterior no hay relaciones con la organización o casa matriz.

Las relaciones y riesgos que se generan de las que se mencionan a continuación, son tratadas en la matriz de riesgos y anexos:

- Relaciones con los departamentos de la misma organización
- Relaciones con los clientes
- Relaciones del personal

Así mismo se permite declarar que **Certitec** como organismo de inspección (De acuerdo con los estándares de la norma ISO/IEC 17020) presta los servicios de evaluación de la conformidad; siempre en el marco de los principios de independencia, imparcialidad, confidencialidad e integridad, siendo las que se mencionan a continuación las actividades por medio de las cuales **Certitec** obtiene su financiamiento:

1. Actividades de evaluación de la conformidad

No se realizan más actividades de evaluación de la conformidad

VII. IMPARCIALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

IMPARCIALIDAD

Para **Certitec** la imparcialidad se constituye como un valor y un elemento fundamental en la prestación de los servicios de evaluación de la conformidad ofrecidos a personas naturales o jurídicas que los requieren. De este modo la alta dirección de **Certitec** declara que, como organismo de evaluación de la conformidad, se encuentra comprometida con la imparcialidad en el desempeño de sus actividades de evaluación de la conformidad, gestionando conflictos de interés y asegurando la objetividad de dichas actividades.

Debido a esto **Certitec** realiza las siguientes declaraciones y compromisos en relación con la imparcialidad:

- Con el fin de asegurar la imparcialidad en las actividades de evaluación de la conformidad se realiza una revisión periódica de los conflictos de interés.
- Ningún miembro de **Certitec** realiza procesos de evaluación de la conformidad a personas que trabajen en **Certitec** ni a personas que se encuentren en primer grado de consanguinidad o civil.
- **Certitec** declara cuales son los organismos relacionados y pone este listado a disposición del organismo de acreditación

Elaboró: Directora técnica	Revisó: Dirección Calidad	Aprobó: Gerente General	Fecha: 2022.02.11
----------------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------

	MACROPROCESO OPERACIONAL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO REGLAMENTO DE CERTIFICACION	Código:	OSE-OTR-01
		Versión:	12
		Página:	6 de 18

- Se destinan los recursos para la realización de auditorías, el análisis y la gestión de los riesgos y demás acciones necesarias, con el fin de garantizar que las evaluaciones de la conformidad se realizan de forma imparcial.
- La Gerencia, ni ningún miembro directivo, pueden ejercer presiones indebidas a los profesionales que realizan labores de evaluación de la conformidad en ninguna de sus etapas (selección, determinación, revisión o atestación).
- Tiene compromisos legalmente vinculantes con todo su personal, a fin que los mismos realicen todas las labores de acuerdo a nuestras políticas de imparcialidad.
- No acepta presiones de ningún tipo por parte de organismos relacionados, usuarios finales u otros, a fin de que se cambien u omitan resultados de actividades de evaluación de la conformidad.
- **Certitec** no realiza el pago de comisiones por ventas u otros incentivos para la remisión de nuevos clientes. Así mismo no realiza el pago de comisiones por número de actividades de evaluación de la conformidad realizadas, tampoco por número de procesos con resultados conformes o no conformes.

CONFIDENCIALIDAD

CERTITEC es responsable de mantener confidencial toda la información obtenida de los procesos de evaluación de la conformidad, esta información será considerada propiedad de la persona (natural o jurídica) que ha sido objeto de los servicios de inspección, en adelante “usuario de los servicios de evaluación de la conformidad”. Para esto mantiene compromisos legales de confidencialidad de la información con todo su personal y con personal externo que tenga acceso a esta información.

CERTITEC garantiza que la información suministrada a nuestra organización Se mantendrá bajo estándares de confidencialidad, no será divulgada a terceros sin la autorización previa de nuestro usuario de los servicios de evaluación de la conformidad.

Cuando para responder una queja de una parte interesada **CERTITEC** requiera dar a conocer información confidencial, **CERTITEC** solicitará autorización del usuario de los servicios de evaluación de la conformidad, cuando la misma no se reciba, la queja seguirá siendo tratada de forma interna y no se divulgará información no autorizada.

La información obtenida de los procesos de evaluación de la conformidad es del usuario de los servicios de evaluación de la conformidad y **CERTITEC** se hace responsable de la confidencialidad de esta, así mismo información obtenida fuentes distintas al cliente (por ejemplo, una persona o empresa que realizan una queja, de autoridades reglamentarias), sin embargo, las restricciones a la confidencialidad no existirán o cesarán para los siguientes casos:

- Validación de la información del servicio de evaluación de la conformidad realizado: Sin perjuicio de la confidencialidad **CERTITEC** podrá poner a disposición de todo el público la información de la fecha de realización del servicio y validar cualquier otro dato de los certificados. Esto sobre todo cuando usuarios finales o partes interesadas quieran validar la no adulteración de registros emitidos por **CERTITEC**
- Información que deba ser divulgada por **CERTITEC** para cumplir con un requerimiento legal de una autoridad competente, en este caso se deberá informar de tal hecho al usuario de los servicios de evaluación de la conformidad antes de su divulgación, de tal

Elaboró: Directora técnica	Revisó: Dirección Calidad	Aprobó: Gerente General	Fecha: 2022.02.11
----------------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------

	MACROPROCESO OPERACIONAL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO REGLAMENTO DE CERTIFICACION	Código:	OSE-OTR-01
		Versión:	12
		Página:	7 de 18

forma que esté tenga la oportunidad de defenderla, limitarla o protegerla, no siendo esta una obligación de **CERTITEC** cuando por ley se prohíba de comunicar esta decisión.

- Información que el usuario de los servicios de evaluación de la conformidad convenga por escrito y previamente a su revelación, que la información queda libre de tales restricciones.
- La información obtenida de forma libre de cualquier restricción por otros medios, distintos del servicio de evaluación de la conformidad o proporcionado por otras fuentes diferentes del usuario de los servicios.
- La información confidencial se haya convertido en información de dominio público.

VIII. PROCESO DE INSPECCION INSPECCION PROCESOS/SERVICIOS (NTC 17020:2012).

El esquema de certificación utilizado por Certitec es el que aplica a la inspeccion de procesos y servicios dando cumplimiento a la norma NTC ISO/IEC 17020:2012. La determinación no se limita a la evaluación de elementos intangibles. Este sistema incluye:

- **Selección:** Incluye actividades de planificación y preparación, especificación de requisitos que serán evaluados a las estaciones de servicio, de acuerdo con la norma ISO/IEC 17020:2012 y al decreto 1073 de 2015 Decreto único reglamentario del Ministerio de Minas y Energía, donde se establece el reglamento técnico para estas instalaciones.
- **Determinación de características:** La determinación consiste en la realización de una evaluación documental y una evaluación en campo de la estación de servicio por un profesional de Certitec, con el fin de recolectar las evidencias del cumplimiento de los requisitos establecidos.
- **Revisión:** El responsable de la revisión y decisión de Certificación, realiza la revisión del informe presentado por el evaluador, con las evidencias y conclusiones de los resultados de la evaluación a la estación de servicio sobre del cumplimiento de normas o requisitos aplicables.
- **Revisión del informe de inspeccion y visto bueno:** Una vez revisada toda la información del proceso de inspeccion, el responsable de la revisión y visto bueno del informe de inspeccion procede a tomar una decisión que puede ser favorable o desfavorable y que es comunicada al cliente.
- **Atestación y Licencia:** Si la decisión es otorgar el certificado de inspeccion, se emite un certificado de conformidad y se otorga el derecho a usar el logo de inspeccion en el servicio.
- **Vigilancia:** Se realiza una inspeccion de seguimiento al cumplimiento de los requisitos del servicio 12 meses después del otorgamiento y 24 meses después se dará inicio a un nuevo ciclo de inspeccion.

Elaboró: Directora técnica	Revisó: Dirección Calidad	Aprobó: Gerente General	Fecha: 2022.02.11
----------------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------

	MACROPROCESO OPERACIONAL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO REGLAMENTO DE CERTIFICACION	Código:	OSE-OTR-01
		Versión:	12
		Página:	8 de 18

A. SOLICITUD DE SERVICIOS

Los servicios de inspección pueden ser solicitados por cualquier persona natural o jurídica. El registro de solicitud se realizará a través del “Formulario Solicitud de Servicios Cód. OCO-FOR-01” que se encuentra disponible en la página Web o puede ser solicitado directamente a la empresa, el cual es diligenciado por el cliente y entregado a la Directora de Calidad.

Certitec se reserva el derecho de no aceptar una solicitud para la inspección de un proceso o servicio para el cual aún no haya sido desarrollado el respectivo esquema de inspección, no existan requisitos de producto definidos, o en el cual no tenga competencia y capacidad previa para llevar a cabo la inspección.

Certitec se reserva el derecho de no aceptar una solicitud si concluye que no están reunidas las condiciones para que el cliente cumpla con lo dispuesto en el Reglamento de inspección, Condiciones Particulares correspondientes y requisitos de la norma de referencia, sobre todo:

- Si cualquier diferencia de entendimiento conocida entre el cliente y Certitec no quedara resuelta, incluyendo el acuerdo sobre las normas u otros documentos normativos.
- Si el alcance de inspección pretendido no quedara definido
- Si no estuvieran disponibles los medios para realizar todas las actividades de evaluación
- En caso de que no sea posible reunir las competencias técnicas necesarias para las actividades de inspección.

En estos casos, Certitec notificara al cliente del rechazo de la solicitud. Si el cliente lo solicita, se debe proporcionar la justificación para la omisión de las actividades.

En caso de ser aceptada la solicitud la directora de calidad con base en la información del formulario de solicitud de servicios genera un “Acuerdo de inspección Cód. OCO-OTR-01”, en el cual se describe la propuesta económica para cubrir el costo de la inspección

Para proceder con las actividades de inspección, se deberá confirmar oficialmente la aceptación de la propuesta económica, a través de la firma por representantes autorizados de la organización candidata a la inspección.

B. PROGRAMACIÓN Y PLANEACIÓN DEL SERVICIO

Una vez se haya aceptado el acuerdo de inspección, se prestará el servicio, para esto se asignará un inspector, quien debe estar autorizado para desarrollar actividades de inspección dentro de la instalación del cliente.

El cliente recibirá notificación del servicio y la asignación del equipo inspector, no obstante, Si dentro de la inspección se requiera realizar procesos de capacitación, supervisión in situ, auditorias de seguimiento por parte de los inspectores o la presencia de observadores para las inspecciones de

Elaboró: Directora técnica	Revisó: Dirección Calidad	Aprobó: Gerente General	Fecha: 2022.02.11
----------------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------

	MACROPROCESO OPERACIONAL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO REGLAMENTO DE CERTIFICACION	Código:	OSE-OTR-01
		Versión:	12
		Página:	9 de 18

seguimiento y renovación de la acreditación de Certitec, el cliente está en la obligación de aceptar estas actividades y se le comunicará al cliente la asistencia de estas personas.

El inspector al recibir la asignación del servicio prepara el Plan de inspección teniendo en cuenta los objetivos, criterios alcance, procesos, fecha, duración, documentos de referencia y es enviado la organización cliente por lo menos 1 día hábil anterior a la fecha de inspección programada.

Con el inspector asignado se deberá coordinar los detalles logísticos para el desarrollo de las actividades de inspección. Cuando por eventos de fuerza mayor se requiera cambiar los inspectores asignados, se le comunicará por el medio más expedito al cliente, indicando los datos del nuevo inspector.

En el caso de presentarse la necesidad de modificación de las fechas inicialmente programadas o cambio de equipo inspector, el solicitante deberá notificar por el medio más expedito en el término máximo de tres (3) días, a partir de la fecha en que sea notificada la inspección, las razones para realizar el cambio. Si cumplido este término, no se presenta objeción alguna, se entenderá que está conforme con el plan de inspección, las fechas asignadas y el equipo inspector asignado.

Para este momento ya se ha efectuado el pago del servicio por parte del cliente. Los viáticos correspondientes a traslado y alimentación del inspector o equipo inspector se gestionan de acuerdo con lo pactado con el cliente; se pueden pagar antes de realizar el servicio de certificación, para lo cual se envía la relación de gastos junto con la orden de servicio o si el cliente prefiere pagarlos después, se le enviará la relación de gastos y debe reembolsar el dinero a Certitec una vez finalice el proceso de inspección.

C. INSPECCIÓN

- **Inspección documental:**

La inspección documental inicia con la revisión de los documentos requeridos según los requisitos de la reglamentación y/o normatividad aplicable. La documentación exigida por el reglamento técnico será solicitada al cliente cuando se le notifique el servicio de inspección, de esta manera el evaluador puede realizar la evaluación documental antes de realizar la visita en campo. De no ser posible la revisión anticipada de los documentos, estos serán directamente revisados en la instalación y se requerirá que se encuentren actualizados y disponibles para el día de la inspección.

Una vez la instalación presente los documentos el equipo inspector o evaluador se verificará que estos cumplan con los requisitos y en caso contrario, hará las observaciones necesarias para continuar con el Plan de inspección.

- **Inspección de campo:**

De acuerdo con el Plan de inspección, el equipo inspector revisará las instalaciones para hacer la verificación de campo el cumplimiento de los requisitos específicos establecidos en la Reglamentación y/o Normatividad técnica aplicable, en un tiempo aproximado máximo de 4 horas.

Elaboró: Directora técnica	Revisó: Dirección Calidad	Aprobó: Gerente General	Fecha: 2022.02.11
----------------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------

	MACROPROCESO OPERACIONAL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO REGLAMENTO DE CERTIFICACION	Código:	OSE-OTR-01
		Versión:	12
		Página:	10 de 18

Al terminar la inspección el inspector revisará los registros y pondrá en conocimiento a la persona encargada de recibir la inspección las no conformidades identificadas para la instalación, entregando en la reunión de cierre, el reporte correspondiente, si el cliente muestra interés en continuar el proceso de inspección deberá subsanar las no conformidades en los plazos establecidos en este apartado, de lo contrario, el inspector dará como culminada la evaluación, dejando el registro en el informe de inspección.

En caso de presentarse No conformidades, hay dos niveles para el cierre de no conformidades, que el candidato a la inspección debe implementar:

- Acción de cierre que involucra cambios de la documentación o cambios que no requieren una visita adicional: En este caso el cliente envía al inspector por el medio más oportuno (correo electrónico o físico) la documentación con las correcciones implementadas y la revisión y cierre de no conformidad se realiza sin necesidad de una nueva visita al lugar.
- Acción de cierre que requiere cambios significativos: En este caso el cierre de las no conformidades debe evidenciarse por medio de una visita complementaria por parte del inspector o equipo evaluador en el momento adecuado y acordado con la organización.

Certitec definirá los requisitos puntuales sobre los cuales, en caso de tener no conformidades, el cliente debe reportar correcciones y acciones correctivas que permitan eliminar la causa de la no conformidad detectada.

Certitec otorga un periodo de máximo de noventa (60) días calendario para el cierre de las no conformidades. De allí en adelante, se reserva el derecho de repetir la inspección, de ser así, se cargarán los costos asociados a la visita adicional.

Si es necesario realizar visitas complementarias, la organización candidata a inspeccionar deberá cancelar el valor del servicio, según lo indicado por en propuesta económica


Una vez terminado el plazo de estos 60 días para el cierre de las no conformidades o en el momento de no presentar no conformidades el inspector elaborará el informe correspondiente y lo presentará para su revisión y posteriormente Certitec tomará decisión sobre el otorgamiento del certificado de inspección.

Los plazos indicados en el presente numeral para la ejecución de las evaluaciones complementarias aplican a partir de la fecha de finalización de la inspección en campo.

D. OTORGAMIENTO DE CERTIFICADO DE INSPECCIÓN

El inspector envía el informe y toda la información referente a la evaluación al responsable de la quién es el responsable de la revisión y visto bueno del informe de inspección.

Elaboró: Directora técnica	Revisó: Dirección Calidad	Aprobó: Gerente General	Fecha: 2022.02.11
----------------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------

	MACROPROCESO OPERACIONAL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO REGLAMENTO DE CERTIFICACION	Código:	OSE-OTR-01
		Versión:	12
		Página:	11 de 18

La decisión de otorgar certificado de inspección es comunicada por escrito a la Organización en el plazo máximo de quince (15) días hábiles a contar desde la fecha de recepción de toda la información necesaria, salvo en casos debidamente justificados.

Finalmente, la Asistente Administrativa envía la Decisión de otorgar o no el certificado de inspección. se realiza la logística para entregar en caso de otorgamiento el certificado correspondiente.

Los certificados se otorgan mediante la aceptación de los términos descritos en el acuerdo de inspección y una vez se haya evidenciado que el cliente cumple con los requisitos establecidos en el reglamento técnico aplicable al caso y los requisitos establecidos en este Reglamento de Inspección.

El certificado de inspección se otorga por un período de tres (2) años o de acuerdo con el tiempo indicado en la norma o Reglamento Técnico aplicable, contados a partir de la fecha de aprobación del certificado, teniendo en cuenta que toda modificación ampliación o remodelación en las áreas críticas, así como el cambio de combustibles almacenados en los tanques de almacenamiento antes de realizarse deberán reportarse al Ministerio de Minas y Energía y programar una nueva inspección

El certificado es propiedad de Certitec y está bajo su control. Por lo tanto, no podrá ser modificado, si no es por Certitec.

E. INSPECCIÓN COMPLEMENTARIA.

Las inspecciones complementarias se realizarán cuando se detectan no conformidades durante la inspección de otorgamiento, seguimiento o renovación según corresponda y se requiera la realización de otra visita para evidenciar la implementación de las acciones de cierre o en los siguientes escenarios donde sea necesario evidenciar el cumplimiento de requisitos:

- Cuando se presentan quejas reiteradas no satisfechas de clientes de los productos o servicios o terceras partes que requieren investigación de campo y que sean notificadas directamente a Certitec.
- Quejas, investigaciones o sanciones de la autoridad competente.
- Por solicitud de la autoridad competente.
- Por incumplimiento de alguna de las obligaciones contempladas en el reglamento de inspección.
- Cuando se requiere verificar los cambios realizados por los clientes:
 - Razón social propietaria de la instalación.
 - Remodelación, ampliación o reducción de la infraestructura de la instalación.
 - Demás cambios que requieran ser verificados en campo.
- Cuando se requiera realizar seguimiento a los casos de inspección suspendida.

Elaboró: Directora técnica	Revisó: Dirección Calidad	Aprobó: Gerente General	Fecha: 2022.02.11
----------------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------

	MACROPROCESO OPERACIONAL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO REGLAMENTO DE CERTIFICACION	Código:	OSE-OTR-01
		Versión:	12
		Página:	12 de 18

- Por solicitud debidamente justificada de Certitec.

F. CAMBIOS QUE AFECTAN EL CERTIFICADO

- **Cambios de Certitec que afectan el certificado**

En el caso que el esquema de inspección exija requisitos nuevos que afecten al cliente, La Asistente Administrativa comunicará oportunamente las modificaciones y nuevas disposiciones para que sean implementadas por el cliente y verificados por Certitec por medio de los procesos de evaluación, revisión y visto bueno emisión del certificado si es necesario. Ante los cambios que Certitec, como organismo evaluador de la conformidad realice en los requisitos de la certificación, la organización debe aceptar y acatar dichos cambios para mantener el certificado de inspección vigente.

- **Cambios del cliente que afectan el certificado**

Las organizaciones certificadas deben notificar inmediatamente a Certitec sobre los cambios que puedan afectar el alcance de la certificación para continuar cumpliendo con los requisitos de la norma utilizada para la certificación, en la infraestructura de la instalación, en la estructura organizacional o en los procesos, cuando se presente una o varias de las siguientes situaciones, se debe solicitar a Certitec el cambio del certificado otorgado:

- Cambio de la razón social
- Cambio de NIT del propietario
- Cambio de propietario
- Cambio del nombre comercial de la instalación
- Cambio de código sicom
- Modificaciones en la infraestructura que fue certificada / ampliación y/o remodelación de instalaciones
- Nueva dirección de inmueble
- Cese temporal o definitivo de actividades
- Traslado de la instalación.

Para realizarse dicha modificación es necesaria la realización de una visita complementaria si el cambio requiere verificación en campo, por lo tanto, se solicitará a la organización el pago y aceptación del servicio.

Elaboró: Directora técnica	Revisó: Dirección Calidad	Aprobó: Gerente General	Fecha: 2022.02.11
----------------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------

	MACROPROCESO OPERACIONAL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO REGLAMENTO DE CERTIFICACION	Código:	OSE-OTR-01
		Versión:	12
		Página:	13 de 18

IX. USO DEL SELLO DE INSPECCIÓN

La organización inspeccionada tiene derecho a hacer uso de la marca de Certitec, en sus productos o servicios. El titular deberá cumplir obligatoriamente con las condiciones establecidas en el manual uso de marca Cód. OCO-MAN-01. Certitec realizará vigilancia sobre las condiciones del uso del certificado de inspección, en caso de encontrar usos inadecuados del certificado y de la marca Certitec, se tomará como una No conformidad. No esta permitido que los clientes usen la condición de acreditado de Certitec

X. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

- Las quejas, apelaciones y/o sugerencias e inquietudes se recibirán de forma escrita, por mail o en físico. Debe contener los datos de contacto de quien hace la apelación, queja y/o reclamo y la descripción de los sucesos ocurridos que llevaron a los términos de la Apelación, queja y/o reclamo.
- Se debe realizar acuse de recibo de la queja, apelación y/o reclamo.
- Certitec atenderá toda queja o reclamo relacionada con actividades de certificación de las cuales es responsable.
- En ningún caso se recibirán quejas, apelaciones y/o reclamos anónimos.
- El Gerente como responsable de la resolución de quejas y reclamos debe garantizar que no está involucrado en dicha queja o apelación, de ser así le compete al comité de imparcialidad la resolución de la queja o apelación.
- En caso de que el cliente presente una apelación a la respuesta emitida por Certitec a una queja o apelación previa, el responsable de atender y dar solución a la queja es el comité de imparcialidad.
- El personal de la empresa Certitec que ha proporcionado consultoría a un cliente, o ha sido empleado de un cliente, no se debe utilizar por el organismo de certificación para revisar ni aprobar la resolución de una queja, apelación y/o reclamo para ese cliente durante dos años siguientes a la terminación de la consultoría o empleo.
- Certitec informará al apelante mediante una notificación formal sobre el resultado y la finalización del proceso.
- Certitec emprenderá las acciones posteriores para resolver la queja o apelación.

Las actividades, responsabilidades y etapas del proceso se encuentran detalladas en el procedimiento quejas, apelaciones y/o recomendaciones Cód. EDI-CA-PRO-08, que puede ser consultado en la página web de la compañía o solicitado a Certitec.

XI. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE ORGANIZACIONES CERTIFICADAS

DERECHOS

- Que toda información que proporcione a El OIN, salvo declaración expresa en contrario, sea tratada como confidencial.
- Conocer los registros de inspección que se le realicen a la EDS inspeccionada.
- Solicitar a El OIN la cancelación de la certificación de inspección.

Elaboró: Directora técnica	Revisó: Dirección Calidad	Aprobó: Gerente General	Fecha: 2022.02.11
----------------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------

	MACROPROCESO OPERACIONAL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO REGLAMENTO DE CERTIFICACION	Código:	OSE-OTR-01
		Versión:	12
		Página:	14 de 18

- Apelar justificadamente las decisiones adoptadas por El OIN, según lo establecido de acuerdo con los criterios de las normas.
- Cuando el cliente no este conforme con el servicio prestado por El OIN podrá realizar quejas del servicio.
- El cliente podrá solicitar a El OIN que reconsidere una decisión adversa en relación con la inspección justificadamente, para esto podrá interponer una apelación.

OBLIGACIONES

- La Organización debe cumplir en todo momento los requisitos del reglamento técnico aplicable y requisitos de inspección, para el cual se solicitó la inspección y todos aquellos requisitos relacionados con dicho esquema y en el presente reglamento, incluyendo la implementación de cambios una vez sean notificados por Certitec.
- La Organización a través de un representante autorizado debe suministrar, en forma precisa y fidedigna, la información necesaria, requerida en el formulario de solicitud, relacionada con: alcance para el cual solicita la inspección, el documento normativo de requisitos, ubicación y dirección de sitios permanentes donde se desarrollan las actividades u otra información requerida en el formulario de solicitud.
- La organización candidata a la inspección deberá poner a disposición de Certitec para la realización de la inspección, todos los documentos que evidencien el cumplimiento de los requisitos de inspección y requisitos del reglamento técnico aplicable, además en el momento de la visita a las instalaciones, el cliente debe permitir el acceso a los equipos y áreas, con el fin de que el evaluador pueda evidenciar completamente el acatamiento de los requisitos. Además, designar un responsable para coordinar y atender la inspección.
- Aceptación de observadores como parte del proceso de evaluación de Certitec por parte de ONAC, o como parte del plan de formación de Certitec para entrenamiento, supervisión in situ, capacitación de evaluadores, que serán previamente notificados.
- Presentar las evidencias válidas que permitan demostrar el cumplimiento de los requisitos por el reglamento técnico aplicable según corresponda.
- Pagar dentro de los plazos estipulados, los honorarios y gastos que Certitec le formule por las actividades correspondientes a la Inspección. Las tarifas correspondientes son establecidas y comunicadas cada año, durante el tiempo de vigencia del Certificado.
- Informar los riesgos para la seguridad y la salud ocupacional, peligros, incluyendo las condiciones de orden público, que puedan sufrir los inspectores con ocasión al desplazamiento o ingreso a las instalaciones donde se va a realizar la evaluación de la conformidad.
- No reproducir parcial ni totalmente los documentos suministrados por Certitec, ni permitir el acceso a estos documentos por parte de terceros, con excepción del certificado, que en caso de requerir copias debe ser reproducido en su totalidad.
- Las declaraciones realizadas respecto a la inspección realizada deben ser coherentes al alcance para el cual está certificado.

Elaboró: Directora técnica	Revisó: Dirección Calidad	Aprobó: Gerente General	Fecha: 2022.02.11
----------------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------


	MACROPROCESO OPERACIONAL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO REGLAMENTO DE CERTIFICACION	Código:	OSE-OTR-01
		Versión:	12
		Página:	15 de 18

- No realizar ni permitir la utilización de la certificación de manera que ocasione mala reputación para Certitec, además, no hacer ninguna declaración que no sea coherente con el alcance para el cual fue certificado y que pueda considerarse engañosa o no autorizada.
- La Organización debe tomar las medidas necesarias para investigar las quejas.
- Mantener un registro durante la vigencia de la certificación y poner a disposición de Certitec cuando sea solicitado de lo indicado a continuación:
 - Las quejas o reclamaciones respecto al incumplimiento de requisitos de inspección, así como las investigaciones y todas las acciones adecuadas tomadas y documentadas para continuar con el cumplimiento de los requisitos de inspección.
 - Las investigaciones y las sanciones impuestas por la autoridad competente por posible incumplimiento de requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance de la Inspección.
- Informar inmediatamente a Certitec acerca de los cambios que pueden afectar el objeto del Certificado de inspección, mencionados en este reglamento. Se realizará una notificación al cliente para verificar el cumplimiento de los requisitos para los cuales fue emitida la certificación.
- De acuerdo con lo anterior, Certitec, se reserva el derecho de realizar evaluaciones complementarias, para verificar el cumplimiento de los requisitos de la inspección y la organización certificada se obliga a recibir estas evaluaciones. En caso de negativa del titular se da lugar automáticamente a la suspensión del certificado. El cese temporal de actividades no dará lugar a la ampliación del periodo de validez del certificado.
- Renunciar a cualquier acción legal en contra de Certitec en el caso en que la certificación sea suspendida, cancelada o terminada, así mismo, le queda prohibido a la organización la utilización del certificado y la marca en todo material publicitario que haga referencia a la certificación a partir de la fecha en que le sea notificado por escrito o por cualquier otro medio la suspensión o cancelación del certificado.
- Hacer entrega inmediata de los documentos referentes a la certificación y el cese de todo material publicitario que contenga alguna referencia a la certificación inmediatamente después de que sea suspendida, cancelada o terminada la certificación.
- El derecho de uso del Certificado es intransferible y no puede extenderse a ninguna otra estación de servicio así tengan la misma marca comercial, es decir, cada estación deberá si es el caso tener su propia e independiente evaluación.
- Cumplir con las disposiciones del manual de uso de la marca Certitec.

XII. OBLIGACIONES DE CERTITEC

- Tratar de manera estrictamente confidencial toda la información y los documentos obtenidos de la organización inspeccionada en relación con las actividades desarrolladas para la certificación y a usarla solamente para los fines relacionados con la gestión del mismo, incluso

Elaboró: Directora técnica	Revisó: Dirección Calidad	Aprobó: Gerente General	Fecha: 2022.02.11
----------------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------

	MACROPROCESO OPERACIONAL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO REGLAMENTO DE CERTIFICACION	Código:	OSE-OTR-01
		Versión:	12
		Página:	16 de 18

la información obtenida de fuentes distintas al cliente será tratada como confidencial. En caso de que se requiera brindar esta información a una autoridad legal competente, Certitec informará por escrito a la organización.

- Recoger y evaluar suficiente evidencia objetiva para fundamentar la decisión sobre la Certificación. La Certificación no exime a la organización de su responsabilidad de cumplir con la normatividad o reglamentación vigente y proveer bienes o servicios que cumplan los requisitos aplicables. La Certificación no es garantía de cumplimiento por parte del titular de requisitos legales o contractuales, y solo éste es responsable de las obligaciones contraídas para con sus clientes, proveedores y autoridades competentes.
- Entregar los informes de las evaluaciones realizadas, y comunicar al solicitante cualquier decisión tomada en relación con el otorgamiento, seguimiento, reactivación o renovación del certificado de conformidad.
- Certitec debe ser responsable de la imparcialidad de sus actividades de certificación y no debe permitir que las presiones comerciales, financieras u otras comprometan su imparcialidad.
- Promover políticas no discriminatorias y prácticas de igualdad entre los Clientes, las políticas y los procedimientos bajo los cuales opera Certitec deben permitir el acceso de los solicitantes, y desarrollo de los procesos en igualdad de condiciones. Los servicios del organismo evaluador de la conformidad serán accesibles a todos los solicitantes cuyas actividades estén dentro del alcance de sus operaciones.
- Comunicar a la organización certificada oportunamente lo cambios que introduzca a los requisitos de certificación, en el caso que el esquema de certificación exija requisitos nuevos que afecten a la organización, Certitec comunicará a este, la metodología a seguir para implementar las modificaciones requeridas.
- Recibir, investigar, gestionar y dar respuesta a todas las quejas y/o apelaciones que puedan presentarse sobre su servicio en cumplimiento del procedimiento de quejas y apelaciones.
- Tener accesible al público o proporcionar a petición, la información relativa a las certificaciones otorgadas, suspendidas o retiradas.
- Certitec podrá abstenerse de entregar el certificado al titular, en caso de que el cliente no se encuentre totalmente a paz y salvo por otorgamiento, mantenimiento, reactivación y renovación o por cualquier otro concepto.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	REVISÓ	APROBÓ

Elaboró: Directora técnica	Revisó: Dirección Calidad	Aprobó: Gerente General	Fecha: 2022.02.11
----------------------------	---------------------------	-------------------------	-------------------



**MACROPROCESO OPERACIONAL
PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO
REGLAMENTO DE CERTIFICACION**

Código: OSE-OTR-01

Versión: 12

Página: 17 de 18

02	Ajustes generales respecto a la norma NTC/ISO 17065:2013.	29.08.2017	Directora de Calidad	Gerente General
03	Actualización ajustes realiza al documento de acuerdo con los requisitos de la norma ISO/IEC 17065.	09.10.2017	Directora de Calidad	Gerente General
04	En el Título X del documento se incluye dentro de las obligaciones de Certitec, que la información relativa al cliente obtenida de diferentes fuentes es tratada como confidencial.	24.10.2017	Directora de Calidad	Gerente General
05	Se realizó el cambio de la asistente administrativa al asistente administrativo.	18.01.2017	Directora de Calidad	Gerente General
06	Se actualizó el numeral IX, por actualización del procedimiento quejas, apelaciones y/o recomendaciones Cód. EDI-CA-PRO-08.	09.04.2018	Directora de Calidad	Gerente General
07	Se incluye en el numeral I. las reglas y condiciones para realizar una ampliación o reducción a la certificación otorgada.	31.05.2018	Directora de Calidad	Gerente General
08	Se modificó el ítem B del título VII Se establece la metodología para la gestión del pago de viáticos por parte del cliente.	26.07.2018	Directora de Calidad	Gerente
09	Se modificó el título VII, Esquema de certificación; las definiciones de cada etapa fueron adecuadas al tipo de servicio a evaluar. En el título VII ítem C se modifica el término "Acción Correctiva" por acción de Cierre. En el Título VII ítem D se modifica el tiempo de respuesta al cliente para la decisión de certificación. En el documento se modifica el término "Normatividad aplicable" por "Reglamento Técnico". En el Título X Obligaciones se especifica que el cliente debe tomar las medidas necesarias para la investigación de quejas.	18.06.2019	Directora de Calidad	Gerente
10	Se realizó la actualización correspondiente a los aspectos de imparcialidad. En el Título IX se elimina la palabra reclamos. En el título X Obligaciones Se modifica la viñeta 13. En el título J suspensión, se elimina la suspensión del certificado al cliente por no notificar cambios inmediatamente.	20.10.2020	Directora de Calidad	Gerente
11	En el capítulo VII Proceso de certificación, literal C. Evaluación de otorgamiento, subtítulo evaluación de campo, en la viñeta 1 se cambia el término "acciones correctivas" por "correcciones". En el capítulo VII Proceso de certificación, literal C. Evaluación de otorgamiento, subtítulo evaluación de campo: • Se actualiza el párrafo "En caso de presentarse No conformidades, hay dos niveles para el cierre de no conformidades, que el candidato	05.04.2021	Directora de Calidad	Gerente

Elaboró: Directora técnica

Revisó: Dirección Calidad

Aprobó: Gerente General

Fecha: 2022.02.11



**MACROPROCESO OPERACIONAL
PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO
REGLAMENTO DE CERTIFICACION**

Código: OSE-OTR-01

Versión: 12

Página: 18 de 18

	<p>a la certificación debe implementar”.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se incluye el texto: “Certitec definirá los requisitos puntuales sobre los cuales, en caso de tener no conformidades, el cliente debe reportar correcciones y acciones correctivas que permitan eliminar la causa de la no conformidad detectada.” <p>En el capítulo VII <i>Proceso de certificación</i>, literal G. <i>Evaluación complementaria</i>, se cambia el término “acciones correctivas” por “acciones de cierre.</p>			
12	<ul style="list-style-type: none">• Se realiza cambio de norma ISO/IEC 17020:2012 Y vocabulario normativo• En el numeral VI. Se realiza cambio en la política de imparcialidad, independencia y confidencialidad, dejando la independencia de manera individual para dar cumplimiento a la norma ISO/IEC 17020:2012	2022.02.11	Directora de Calidad	Gerente General

Elaboró: Directora técnica

Revisó: Dirección Calidad

Aprobó: Gerente General

Fecha: 2022.02.11