



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

CAPITULO I

OBJETIVO Y ALCANCE

Artículo 1. Objetivo. El objetivo del presente documento es establecer las condiciones (Derechos y Deberes) de Servimeters S.A.S, SM de aquí en adelante, de los solicitantes del servicio de certificación y/o titulares de certificados otorgados, para la prestación del servicio de certificación de sistemas de gestión, según la acreditación otorgada a SM, como organismo de certificación de sistemas de gestión.

Artículo 2. Alcance. El presente documento, y las disposiciones contempladas en el mismo, aplican para todos los servicios de certificación de sistemas de gestión solicitados por el cliente y cuyo alcance se encuentre cubierto en la acreditación como organismo de certificación de sistemas de gestión.

CAPITULO II

REFERENCIAS NORMATIVAS

NTC-ISO/IEC 17000, Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.

ISO/IEC 17021, Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de sistema de gestión.

ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y Vocabulario.

ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (Versión vigente)

ISO 14001, Sistema de gestión ambiental. Requisitos (Versión vigente)

ISO 45001, Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Requisitos (Versión vigente)

ISO 37001, Sistema de gestión antisoborno. Requisitos (Versión vigente)

ISO 39001, Sistema de gestión seguridad vial. Requisitos (Versión vigente)

Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015. Por el cual se reorganiza el Subsistema Nacional de la Calidad y se modifica el decreto 2269 de 1993.

Decreto 1595 del 5 de agosto de 2015. Por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de la Calidad y se modifica el capítulo 7 y la sección 1 del



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

capítulo 8 del título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se dictan otras disposiciones.

Ley 1480 de 2011, Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.

Nota: Para las referencias normativas indicadas en este documento, aplica la versión vigente.

CAPITULO III

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Alcance de la certificación: Identificación de:

- Los productos, procesos o servicios para los cuales se otorga la certificación.
- El esquema de certificación aplicable.
- Las normas y otros documentos normativos, incluida su fecha de publicación, con respecto a los cuales se considera que el producto, proceso o servicio es conforme.

Acreditación: Atestación de tercera parte relativa a un organismo de evaluación de la conformidad que manifiesta la demostración formal de su competencia para llevar a cabo tareas específicas de evaluación de la conformidad (Numeral 5.6 NTC-ISO/IEC 17000).

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir (Numeral 3.12.2 NTC-ISO 9000).

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación potencial no deseable. La acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra (Numeral 3.12.1 NTC-ISO 9000).

Actividad de evaluación de la conformidad de tercera parte: Actividad de evaluación de la conformidad que lleva a cabo una persona u organismo que es independiente de la persona u organización que provee el objeto y también de los intereses de los usuarios en dicho objeto (Numeral 2.4 NTC-ISO/IEC 17000:2005).

Actividad de otorgamiento: actividad derivada de la auditoria durante el proceso de certificación (Definición interna)



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

Actividad de vigilancia: Actividad derivada de la auditoria como base para mantener la validez del certificado otorgado durante la actividad de otorgamiento (Definición interna).

Actividad de modificación: Actividad de la auditoria, cuando el cliente requiera reducir o ampliar el alcance de la certificación otorgado durante la actividad de otorgamiento (Definición interna).

Actividad extraordinaria: Actividad adicional ya sea cuando el cliente requiera el restablecimiento del certificado debido a una decisión de suspensión o cuando se requiere solventar no conformidades durante las actividades de otorgamiento, vigilancia, modificación o renovación (Definición interna).

Actividad de renovación: Actividad de auditoria después de la fecha de expiración del certificado.

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría. El alcance de una auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos (Numeral 3.13.5 NTC-ISO 9000).

Apelación: Solicitud del proveedor al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto (Numeral 6.4 NTC-ISO/IEC 17000).

Área técnica: Área caracterizada por los elementos comunes de los procesos pertinentes a un tipo específico de sistema de gestión y a sus resultados previstos. (Numeral 3.10 NTC-ISO/IEC 17021-1).

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría. Los elementos fundamentales de una auditoría incluyen la determinación de la conformidad de un objeto de acuerdo con un procedimiento llevado a cabo por personal que no es responsable del objeto auditado. (Numeral 3.13.1 NTC-ISO 9000). Mientras que “auditoría” se aplica a los sistemas de gestión, “evaluación” se aplica tanto a los organismos de evaluación de la conformidad, como de forma más general (Nota numeral 4.4 NTC-ISO/IEC 17000).

Auditado: Organización que es auditada (Numeral 3.13.12 NTC-ISO 9000).

Auditor: Persona que lleva cabo una auditoría (Numeral 3.13.15 NTC-ISO 9000).

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos (Numeral 3.6.2 NTC-ISO 9000).



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

(Numeral 3.10.1 NTC-ISO 9000).

Certificación: Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas. La certificación de un sistema de gestión a veces también se denomina registro. La certificación es aplicable a todos los objetos de la evaluación de la conformidad, excepto a los propios organismos de la evaluación de la conformidad, a los que es aplicable la acreditación (Numeral 5.5 NTC-ISO/IEC 17000).

Cliente de la auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría (Numeral 3.13.11 NTC-ISO 9000).

Certificado conformidad: Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema 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 (Literal 17 Artículo 2.2.1.7.2.1 Decreto 1595 de 2015).

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella (Numeral 3.2.4 NTC-ISO 9000).

Comité de certificación: Conjunto interdisciplinario de profesionales conformado por al menos una persona que cuente con la competencia y que no hayan estado involucrada en la etapa de evaluación, con la responsabilidad de decidir sobre la certificación basada en toda la información relacionada con la auditoría, su revisión y toda otra información pertinente. (Definición interna).

Competencia. Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos. (Numeral 3.7 NTC-ISO/IEC 17021-1)

Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría (Numeral 3.13.10 NTC-ISO 9000).

Conformidad: Cumplimiento de un requisito (Numeral 3.6.11 NTC-ISO 9000).

Contrato: Acuerdo vinculante (Numeral 3.4.6 NTC-ISO 9000).

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva (Numeral 3.13.7 NTC-ISO 9000).

Determinación: Actividad para encontrar una o más características y sus valores característicos (Numeral 3.11.1 NTC-ISO 9000). Las actividades de determinación



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

se llevan a cabo con el fin de obtener información completa relativa al cumplimiento de los requisitos especificados por el objeto de evaluación de la conformidad o su muestra (Anexo A.3 NTC-ISO/IEC 17000).

Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto. Los términos “diseño”, “desarrollo” y “diseño y desarrollo” a veces se utilizan como sinónimos y en ocasiones se utilizan para definir diferentes etapas del diseño y desarrollo global (Numeral 3.4.8 NTC-ISO 9000).

Documento normativo: Documento que suministra reglas, directrices o características para las actividades o sus resultados. El término es una denominación genérica que cubre documentos como normas, especificaciones técnicas, códigos de prácticas y regulaciones (Numeral 3.1 GTC-ISO/IEC 2).

Equipo auditor: Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos. A un auditor del equipo auditor se le designa como auditor líder del mismo (Numeral 3.13.14 NTC-ISO 9000).

Esquema de certificación: Sistema de evaluación de la conformidad relacionado con sistemas de gestión a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos. (Numeral 3.14 NTC-ISO/IEC 17021-1).

Experto técnico: Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor (Numeral 3.13.16 NTC-ISO 9000).

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría indican conformidad o no conformidad. Los hallazgos de la auditoría pueden conducir a la identificación de oportunidades para la mejora o el registro de buenas prácticas (Numeral 3.13.9 NTC-ISO 9000).

Imparcialidad: Presencia de objetividad. Se entiende que la objetividad significa que no existe conflicto de intereses, o que éstos están resueltos de manera que no influyen de manera adversa en las actividades del organismo. Otros términos que son para transmitir el elemento de imparcialidad son: independencia, ausencia de conflicto de intereses, ausencia de sesgo, carencia de prejuicios, neutralidad, honradez, actitud abierta, ecuanimidad, actitud desinteresada, equilibrio (Numeral 3.13 NTC-ISO/IEC 17065).

Información: Datos que poseen significado (Numeral 3.8.2 NTC-ISO 9000).

Instructivo: Documento que tiene como finalidad indicar los pasos a seguir para el desarrollo de una actividad en particular (Definición interna).



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

Ítem: aquello que se puede describir y considerar individualmente (Numeral 3.1.4 NTC-ISO 9000).

Jefe del Organismo de certificación: Persona con las funciones planeación, coordinación y control en la ejecución de todas las actividades técnicas y administrativas del área de certificación (Definición interna).

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito (Numeral 3.6.9 NTC-ISO 9000).

No Conformidad Mayor: Es aquella que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos. (Numeral 3.12 ISO/IEC 17021.2015-1).

No Conformidad Menor: Es aquella que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos. (Numeral 3.13 ISO/IEC 17021.2015-1).

Norma: Documento aprobado por una institución reconocida, que prevé, para uso común y repetido, reglas, directrices o características para los productos o los procesos y métodos de producción conexos y cuya observancia no es obligatoria. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje marcado y etiquetado aplicables a un producto, proceso o método de producción o tratar exclusivamente de ellas (Literal 57 Artículo 2.2.1.7.2.1 Decreto 1595 de 2015).

Norma técnica colombiana: Norma técnica aprobada o adoptada como tal por el organismo nacional de normalización de Colombia (Literal 58 Artículo 2.2.1.7.2.1 Decreto 1595 de 2015).

Norma internacional: Norma técnica que es adoptada por una organización internacional de normalización y que se pone a disposición del público (Literal 59 Artículo 2.2.1.7.2.1 Decreto 1595 de 2015).

Observador: Persona que acompaña al equipo auditor pero que no actúa como un auditor (Numeral 3.13.17 Numeral NTC-ISO 9000).

Organismo de evaluación de la conformidad: Organismo que realiza servicios de evaluación de la conformidad. Un organismo de acreditación no es un organismo de evaluación de la conformidad (Numeral 2.5 NTC-ISO/IEC 17000).

Organización: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos (Numeral 3.2.1 NTC-ISO 9000).

Plan de acción: medidas que toma el cliente para corregir un hallazgo y evitar su



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

recurrencia.

Política: Intenciones y dirección de una organización como las expresa formalmente su alta dirección (Numeral 3.5.8 NTC-ISO 9000).

Prestación del servicio: Aquellas actividades del proveedor necesarias para suministrar el servicio al cliente (Definición interna).

Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría (Numeral 3.13.6 NTC-ISO 9000).

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso (Numeral 3.4.5 NTC-ISO 9000).

Profesional de certificación: Persona que lleva a cabo una auditoría. (Numeral 3.6 NTC-ISO/IEC 17021-1).

Profesional logístico: Persona encargada de gestionar las actividades logísticas del área de certificación conexas a programación de actividades de evaluación y auditoría para otorgamiento y vigilancia, envío de muestras a laboratorio, ensayos, inspecciones, evaluaciones a laboratorios y revisión de informes de laboratorio (Definición interna).

Proveedor externo: Proveedor que no es parte de la organización (Numeral 3.2.6 NTC-ISO 9000).

Proveedor: Organización que proporciona un producto o un servicio. Un proveedor puede ser interno o externo a la organización. En una situación contractual, un proveedor denominarse a veces “contratista” (Numeral 3.2.5 NTC-ISO 9000).

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución (Numeral 3.9.3 NTC-ISO 9000).

Responsabilidad de los organismos de evaluación de la conformidad: Los organismos de evaluación de la conformidad serán responsables por los servicios de evaluación o auditoría que presten dentro del marco del certificado o del documento de evaluación de la conformidad que hayan expedido. El evaluador de la conformidad no será responsable cuando el evaluado haya modificado los elementos, procesos, sistemas o demás condiciones evaluadas y exista nexo causal entre dichas variaciones y el daño ocasionado. Sin perjuicios de las multas a que haya lugar, el evaluador de la conformidad será responsable frente al consumidor por el servicio de evaluación o auditoría efectuado respecto de un



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

producto o servicios sujeto a reglamento técnico, esquema de gestión, o medida sanitaria cuando haya obrado con dolo o culpa grave. En todo producto, publicidad o información en los que se avise que un producto o proceso ha sido certificado o evaluado, se deberá indicar en los términos de la presente ley, el alcance de la auditoría, el organismo de evaluación de la conformidad y la entidad que acreditó al organismo de evaluación (Artículo 73 Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor).

Revisión: Verificación de la aptitud, adecuación y eficacia de las actividades de selección y determinación, y de los resultados de dichas actividades, con respecto al cumplimiento de los requisitos especificados por un objeto de auditoría (Numeral 5.1 NTC-ISO/IEC 17000).

Selección: Actividad que involucra actividades de planificación y preparación con el fin de reunir o producir toda la información y las entradas necesarias para la actividad de determinación (Anexo A.2 NTC-ISO/IEC 17000).

Sello de Servimeters: Marca protegida, emitida por Servimeters S.A.S., que indica que el servicio u sistema es conforme con los requisitos especificados. El sello de Servimeters., es una marca que tiene una protección legal contra un uso no autorizado (Definición interna).

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente (Numeral 3.7.7 NTC-ISO 9000).

Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos (Numeral 3.5.3 NTC-ISO 9000).

Solicitante: Organización que requiere el servicio de certificación. (Definición interna).

Subcontratista: persona que ejecuta una obra material o está encargada de un servicio para el gobierno, una corporación o un particular (Definición interna).

Suspensión: Invalidación temporal de la declaración de la conformidad, para todo o parte del alcance de la atestación especificado (Numeral 6.2 NTC-ISO/IEC 17000).

Tiempo de la auditoría. Tiempo requerido para planificar y realizar una auditoría completa y eficaz del sistema de gestión de la organización del cliente. (Numeral 3.16 NTC-ISO/IEC 17021-1).

Titular: Organización a la cual se le otorga la certificación (Definición interna).



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

Validación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista. La evidencia objetiva necesaria para una validación es el resultado de un ensayo u otra forma de determinación tal como realizar cálculos alternativos o revisar los documentos (Numeral 3.8.13 NTC-ISO 9000).

Manual del uso sello de certificación de sistemas de gestión: Términos y condiciones que rigen el uso adecuado de los sellos de Certificación.

CAPITULO IV

DEL PERSONAL ASIGNADO

Artículo 3. Personal. El personal asignado por SM, para la realización de las auditorías, será personal calificado, que forma parte de la organización, o que puede ser contratado para el desarrollo de las actividades. En cualquier caso, SM es responsable por el actuar del personal asignado. Por otra parte, SM podrá incluir la participación de observadores para los procesos de auditoría.

Artículo 4. Objeciones. En cualquier caso, el solicitante o titular del servicio de certificación podrá objetar el personal asignado y/o las actividades contratadas externamente por SM, informando por medio escrito las razones que la sustentan. SM, evalúa la solicitud y si confirma la validez de la objeción, asigna personal auditor diferente.

CAPITULO V

DEBERES DEL SOLICITANTE O TITULAR

Artículo 5. Acceso.

5.1 El solicitante de los servicios de certificación debe asegurar el libre acceso, al equipo auditor designado para las actividades de auditoría, a las instalaciones de la organización objeto de auditoría, al personal responsable y si es el caso a los subcontratistas, junto a la documentación necesaria. Adicional se debe proporcionar el acceso a los equipos de evaluación del organismo nacional de acreditación de Colombia ONAC cuando fuera necesario para desarrollar actividades de testificación del equipo auditor de SM en el marco del otorgamiento, ampliación o vigilancias de la acreditación.

5.2 El solicitante deberá tener a disposición el personal que se considere necesario para la realización de la auditoría.



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

Artículo 6. Responsabilidad. El solicitante o titular, debe designar como mínimo una persona que planifique las actividades de auditoría y coordine las mismas durante su ejecución y mantenga contacto con SM.

Artículo 7. Pagos.

7.1 El solicitante o titular debe realizar los pagos correspondientes a la prestación del servicio, en los tiempos establecidos por SM, so pena de no prestarse el servicio en caso de no pago efectivo y a satisfacción, independientemente de las sanciones mercantiles que haya a lugar.

7.2 El solicitante (cliente) está obligado a cancelar la totalidad del valor definido en la oferta comercial y los costos adicionales derivados de las actividades de auditoría que se requieran, independiente del resultado de la auditoria.

7.3 Las facturas son emitidas en moneda nacional (Pesos colombianos) para facilitar su pago, a menos que el solicitante requiera su equivalente en dólares americanos (US\$). Todo pago vencido causará intereses a la tasa más alta permitida por la Ley, más un recargo del 10% por gastos administrativos. No se liberará el o los Certificados de Conformidad hasta que SM, haya recibido el pago a satisfacción.

7.4 En el caso que el cliente haya contratado a Servimeters S.A.S., y ya no pueda o no desee continuar con el servicio de certificación, Servimeters S.A.S. quedará facultado para retener del valor pagado por el cliente, los costos en que se hayan incurrido a la fecha, asociados a la prestación del servicio, como honorarios y diligencias realizadas por Servimeters S.A.S. A este valor se adicionará un 20% el cual corresponde a costos administrativos. Y deberá solicitar por escrito el cierre del proceso informando el motivo, y la devolución de los documentos que entrego para la ejecución del servicio.

Artículo 8. Reproducciones. El solicitante o titular se obliga a abstenerse de reproducir de forma parcial o total, los documentos que por razón de la prestación del servicio tenga a su disposición y que sean suministrados por SM sin previa autorización de SM.

Artículo 9. Cambios de información general o alcance de la certificación solicitados durante las actividades de auditoria o previo a la emisión del certificado. Si el solicitante notifica a SM la necesidad de algún cambio en la información general o el alcance de la certificación durante las actividades de auditoria o previo a la emisión del certificado de conformidad, SM se reserva el derecho de aceptar o rechazar dicha solicitud. En caso de que SM acepte el cambio solicitado, notificará al solicitante la necesidad o no de realizar actividades adicionales y el costo de realizar estas actividades adicionales debe ser asumido



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

por el solicitante.

Artículo 10. Cambios que puedan afectar la capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación.

10.1 El solicitante o titular debe informar anticipadamente a SM por escrito, cuando planea realizar modificaciones que afecten los requisitos de la certificación como la condición legal, comercial, de organización o de propiedad.

Artículo 11. Uso del certificado y/o sello de certificación de sistemas de gestión.

11.1 El titular debe hacer uso y declaraciones coherentes con el alcance del certificado otorgado, este certificado y/o el sello de certificación de sistemas de gestión no debe ser utilizado sobre un producto o un embalaje de producto ni de ninguna otra manera que se pueda interpretar como una indicación de la conformidad de dicho producto. El titular debe cumplir con los lineamientos del documento GSG-MN-02 Manual de uso del sello de certificación de sistemas de gestión.

11.2 El uso del certificado y/o el sello de certificación de sistemas de gestión no debe ser utilizado por el titular en sus certificados, informes, certificados de ensayo de laboratorio, certificados de calibración, ni certificados de inspección.

11.3 El titular no debe utilizar su certificación y/o el sello de certificación de sistemas de gestión, de manera que ocasione mala reputación para SM, al igual que no debe hacer ninguna declaración relacionada con su certificación y/o el sello de certificación de sistemas de gestión, que Servimeters S.A.S. pueda considerar engañosa o no autorizada.

11.4 El derecho del uso del sello de certificación de sistemas de gestión no incluye el derecho de uso del logo del organismo de Acreditación.

11.5 En caso de fusión, liquidación, absorción u otro cambio condición legal, todos los derechos de uso del certificado o sello de certificación de sistemas de gestión cesan de pleno derecho.

11.6 El solicitante y/o titular deberá avisar a SM con anticipación y en un plazo no mayor a diez (10) días, cuando se prevea la suspensión de las operaciones de la organización.

11.7 En caso de cese temporal o definitivo por casos de fuerza mayor, el titular deberá informar al día hábil siguiente, argumentando las razones de la misma. SM podrá tomar la decisión de suspender la certificación en estos casos sin necesidad del comité de certificación, y se ratificará la decisión informando al comité lo



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

ocurrido.

11.8 SM puede decidir la suspensión o cancelación del certificado como resultado de una investigación motivada por amenaza a la vida o seguridad de los usuarios se demuestre que el titular del certificado incumple con los requisitos de la certificación otorgada. El cliente no podrá reanudar el uso del certificado o el sello hasta que SM le notifique la autorización respectiva.

11.9 Si el cliente suministra copias del certificado de conformidad a terceros, dichos documentos deben ser reproducidos en su totalidad.

11.10 Al hacer referencia a su certificación, en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente deberá cumplir con los requisitos de SM indicados en los diferentes numerales del artículo 11 de este documento.

11.11 El titular sólo podrá hacer uso del sello de certificación de sistemas de gestión en los documentos que no impliquen que la certificación se aplica a actividades y sitios por fuera del alcance de la certificación otorgada por SM y el cliente deberá someter a consideración previa de SM, todos los documentos en donde se vaya a imponer el sello de certificación de sistemas de gestión.

11.12 El cliente certificado no debe utilizar ni permitir la utilización de manera engañosa de ningún documento de certificación, en su totalidad o en parte.

Artículo 12. Copias de los certificados

12.1 SM para los certificados emitidos el solicitante debe requerirlo por escrito vía carta o e-mail, explicando las motivaciones de la copia por parte del representante legal del titular del certificado.

El cliente tendrá la posibilidad de solicitar hasta tres (3) copias sin costo alguno, después de esto SM establecerá un costo por cada copia adicional

Artículo 13. Responsabilidad legal.

13.1 El solicitante o titular del servicio de certificación debe asumir la responsabilidad legal derivada del incumplimiento de requisitos establecidos según las disposiciones legales vigentes y directrices de los organismos de control asociados.

13.2 Por otra parte y de acuerdo con el Artículo 10 Título III Garantías Capítulo I Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor, el titular es responsable ante los consumidores por la garantía legal ocasionada por el incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad de los servicios certificados ante los



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

consumidores.

Artículo 14. Quejas y reclamos:

14.1 El solicitante o titular del servicio de certificación debe establecer e implementar un procedimiento que le permita recibir, registrar y resolver todas las quejas y reclamos conocidos con respecto al cumplimiento de los requisitos de certificación del (los) servicios, en el que se incluya la metodología para la toma de acciones adecuadas con respecto a tales quejas y reclamos, y a las deficiencias que se encuentren en los servicios, así como la necesidad de documentar las acciones realizadas para resolverlas.

14.2 El titular debe conservar registros de todas las quejas y/o reclamos presentados por parte de sus clientes. Dicha documentación podrá ser solicitada en cualquier momento por SM. Adicionalmente deberá conservar las evidencias de las acciones necesarias para la investigación de los motivos y causas de las quejas y reclamos, así como de las acciones adoptadas para resolverlas.

Artículo 15. Cumplimiento.

15.1 El solicitante o titular deberá cumplir las disposiciones establecidas por SM, para la realización de las actividades de auditoría, informadas en la oferta comercial e indicadas el presente documento.

15.2 El solicitante o titular deberá aceptar la realización y efectuar el pago de los costos asociados a auditorías extraordinarias informadas por SM según lo indicado en el artículo 35° del presente documento.

Artículo 16. Modificaciones a los términos y condiciones del servicio de certificación. Al firmar el presente documento, el solicitante o titular acepta también las modificaciones a las que este esté sujeto. El documento actualizado puede ser consultado en la página web de SM.

Artículo 17. Mantenimiento de la Efectividad del Sistema de Gestión. Con la certificación del sistema de gestión, el solicitante se compromete a mantener la eficacia y efectividad de su sistema de gestión, por medio de la documentación de Auditorías internas llevadas a cabo regularmente, así como con el desarrollo y realización de revisiones gerenciales que permitan evaluar el desempeño del sistema de gestión.

17.1 Realizar como mínimo una auditoría interna completa de todos los elementos de la(s) norma(s) pertinente(s) y una revisión por la gerencia del Sistema de Gestión antes de que la Auditoría de Certificación ocurra. Además, el solicitante debe haber generado los registros suficientes para valorar la efectividad de la implementación del Sistema de Gestión.



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

17.2 Asegurarse del cumplimiento de las normas aplicables asociadas con sus productos o servicios y Sistemas de Gestión, requerimientos del sector específico (si aplica).

17.3 El solicitante debe asegurarse que, en caso de cualquier modificación o cambio, debe informar a SM, sin demora, de las cuestiones que puedan afectar a la capacidad del sistema de gestión para continuar cumpliendo los requisitos de la norma utilizada para la certificación. Estos pueden incluir los siguientes cambios relativos a:

- ✓ la condición legal, comercial, de organización o de propiedad;
- ✓ la organización y la gestión (por ejemplo, directivos clave, personal que toma decisiones o personal técnico);
- ✓ la dirección y lugar de contacto;
- ✓ el alcance de las operaciones cubiertas por el sistema de gestión certificado;
- ✓ los cambios importantes en el sistema de gestión y en los procesos.

17.4. En caso de que el solicitante ya cuente con una certificación y no llegara a informar sobre dichos cambios, SM podría emprender las acciones correspondientes, cuando sea apropiado.

17.5 Como acuerdo legalmente ejecutable entre ambas partes, el solicitante certificado acepta que, sin demora alguna informará a SM sobre la ocurrencia de cualquier incidente grave/serio o incumplimiento legal/normativo que requiera de la participación de la autoridad reguladora competente.

CAPITULO VI

DEBERES DE SM

SM, se compromete a hacer los arreglos adecuados para cubrir las obligaciones que surjan del servicio, según los siguientes artículos.

Artículo 18. Confidencialidad.

18.1 SM, se compromete a gestionar la documentación, conocimientos e información obtenida o creada durante el desempeño de las actividades de certificación, con la confidencialidad que amerita. Lo anterior exceptuando la información que el solicitante y/o titular ha hecho pública o la que se acuerde (por ejemplo, la relacionada con el fin de responder a las quejas).

18.2 SM informará con anticipación al solicitante y/o titular sobre la información que tiene intención de ser publicada.



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

18.3 Servimeters S.A.S. tratará de manera confidencial y no revelará a terceros, sin previo consentimiento por escrito del cliente, la información obtenida o creada durante el desempeño de las actividades de certificación en posesión de sus empleados o agentes. Con excepción de la información que el cliente pone a disposición del público, o con fines de responder a las quejas, toda otra información se considera información privada y se debe considerar confidencial.

Artículo 19. Uso de información.

19.1 SM, se compromete a manejar la información suministrada por el solicitante, en forma exclusiva para la ejecución de las actividades asociadas con la prestación del servicio de certificación.

19.2 En caso de que la información sea requerida de acuerdo con las normas legales por organismos judiciales o administrativos de control o vigilancia, SM, entregará la información pertinente y notificará al titular la información que se proporcione salvo que esté prohibido por la ley.

19.3 La información relativa al solicitante o titular obtenida de fuentes distintas al solicitante o titular por ejemplo por quejas o información entregada por autoridades reglamentarias será tratada como información confidencial.

Artículo 20. Cumplimiento.

20.1 SM, se compromete al cumplimiento de los lineamientos acordados entre las partes.

20.2 Teniendo en cuenta que la acreditación SM está sujeta a la vigilancia y renovación por parte del Organismo Nacional de Acreditación, se debe indicar que, en el caso de suspensión, retiro o no Renovación de la acreditación de SM, los certificados emitidos por SM durante la vigencia y validez de la acreditación otorgada a SM serán válidos.

20.3 Si diera el caso de suspensión, retiro o no renovación de la acreditación de SM durante un proceso de auditoria para otorgamiento o vigilancia no finalizado, SM se hará responsable de devolver al solicitante el valor de las actividades de auditoría que no se hayan realizado, junto al valor de la certificación.

Artículo 21. Decisiones.

21.1 SM, se compromete a que la decisión respecto a otorgar, negar, mantener, reducir, ampliar, renovar, suspender, restablecer o retirar la certificación, será realizada por el comité de certificación, y que ninguno de los integrantes de este comité ha conformado el equipo auditor del proceso sujeto a decisión. Solo se



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

excluyen de tener la decisión del comité de certificación los casos ocurridos por cese de la producción temporal o definitiva por fuerza mayor como se indica en el artículo 11, numeral 11.8 del presente documento.

21.2 En caso de inconformidad sobre las decisiones tomadas por el Comité de Certificación se podrá interponer apelaciones justificadas, por escrito, en un plazo de cinco (5) días contados desde la fecha de comunicación de la decisión y se seguirán las disposiciones establecidas en el procedimiento manejo apelaciones organismo de certificación el cual se encuentra publicado en la página web de SM.

21.3 Las decisiones sobre la certificación se tomarán con base en la información obtenida o creada durante el proceso de auditoría y en cualquier otra información que se considere pertinente.

21.4 En caso de SM recibir informaciones con respecto a algún problema o queja, se puede generar una evaluación extraordinaria en cualquier momento y esta deberá ser atendida por parte del titular del certificado.

21.5 SM notifica debidamente a sus clientes certificados cualquier cambio en sus requisitos de certificación. SM debe verificar que cada cliente certificado cumple los nuevos requisitos. Estos cambios se comunican a través de publicaciones, en la página web o por comunicados a los clientes informando los cambios y periodos de transición si corresponde.

CAPITULO VII

FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN

Artículo 22. Actividades.

22.1 La prestación del servicio de certificación de sistemas de gestión, deberá cumplir las actividades de contacto inicial, información sobre el servicio, diligenciamiento de solicitud, revisión de la información, respuesta a solicitud y oferta comercial, aceptación, selección, determinación, revisión, decisión sobre la certificación, emisión del certificado o comunicación de no otorgamiento y vigilancia.

22.2 En cualquier momento SM, suministrará información adicional al solicitante a petición de este, con el fin de aclarar las condiciones de prestación del servicio.

22.3 SM garantizará que se resuelva cualquier diferencia de comprensión con el solicitante.

Artículo 23. Contacto inicial. El solicitante puede solicitar la prestación del



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

servicio de certificación de sistemas de gestión, mediante los siguientes medios: teléfono (571) 2100833, página web www.servimeters.com, correo electrónico servicioalclientemeters@servimeters.com o comunicación escrita a la dirección Cra. 20 C N° 74A-10 en la ciudad de Bogotá.

Artículo 24. Información sobre el servicio. SM, establecerá contacto con el solicitante para explicar el procedimiento a seguir y enviará un comunicado referente a la prestación del Servicio y el formato de Solicitud Servicio de Certificación (GMV-RG-70).

Artículo 25. Diligenciamiento de solicitud.

24.1 El solicitante del servicio debe diligenciar y enviar a SM por correo electrónico o certificado, el formato GMV-RG-70 solicitud servicio de certificación, indicando junto a su información general la descripción, alcance y esquemas de los cuales solicita la certificación.

Artículo 26. Revisión de la información.

26.1 SM, revisará que la información proporcionada por el solicitante, consignada en el registro solicitud servicio de certificación (GMV-RG-70), esté completa y bien diligenciada, e informará al solicitante el tiempo para dar respuesta a su solicitud.

26.2 Si como resultado de la revisión se evidencia falta información, incongruencias o imprecisiones, SM, establecerá contacto con el solicitante con el fin de recopilar la información faltante o resolver dichas incongruencias o imprecisiones detectadas.

26.3 Cuando SM confronte la información enviada por el solicitante con la recolectada durante la auditoria, y concluya que la remitida no fue precisa, se reservará el derecho de modificar la oferta comercial, para asegurar el cumplimiento de las responsabilidades de SM, y del Solicitante.

Artículo 27. Respuesta a la solicitud y oferta comercial. SM, basado en la fidelidad y exactitud de la información suministrada por el Solicitante, le enviará respuesta mediante el formato GMV-RG-74 (oferta comercial de certificación sistemas de gestión), en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud. La vigencia de la cotización es de treinta (30) días calendario. Esta excluye las auditorías o visita(s) extraordinarias que pudieran ser requeridas durante el tiempo de la auditoria.

Todos los servicios se cotizan en pesos (\$) colombianos, a menos que el solicitante requiera su equivalente en dólares americanos (US\$).

Artículo 28. Aceptación.



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

28.1 La oferta del servicio de certificación de sistemas de gestión, debe ser aceptada mediante la firma del representante de la organización solicitante en la sección “aceptación de la oferta” del formato GMV-RG-74 (Oferta comercial certificación sistemas de gestión) y en el presente documento GMV-RG-72 (Términos y condiciones para la prestación del servicio de certificación sistemas de gestión) igualmente debe realizar el pago acordado en la oferta del servicio, donde se incluyen los gastos de producción y/o gastos administrativos.

28.2 Luego de aceptada la oferta comercial SM, gestionará y acordará con el solicitante las fechas y recursos necesarios para la realización de las actividades que siguen del proceso de auditoría de acuerdo con los procedimientos de SM.

Artículo 29. Selección.

29.1 SM realizará la planificación y preparación de las actividades de auditoría de acuerdo con la especificación de requisitos de los documentos normativos, la recolección y revisión de documentación según aplique.

29.2 El solicitante deberá disponer el día programado para la auditoría (en las diferentes etapas) de los recursos y documentos necesarios para evidenciar la conformidad del sistema de gestión, como lo son:

- Manuales y procedimientos del sistema de gestión.
- Listas Cruzadas de los esquemas y/o normas a certificar
- Reportes de auditoría interna para el sistema de gestión, si se ha ejecutado.
- Procedimientos y registros utilizados para el desarrollo de actividades.
- Procedimientos y registros del control de los procesos.
- Procedimientos y registros de las actividades de inspección, calibración y ensayo para control de calidad.
- Procedimientos y registros de peticiones, quejas y reclamos.

Artículo 30. Determinación.

30.1 Si el equipo auditor en la etapa de planeación de actividades identifica que, en la oferta comercial aceptada por el solicitante, falta alguna actividad necesaria deberá informar esta novedad para que se ajuste la oferta comercial y se informe dicha novedad al solicitante quien deberá aceptar la nueva oferta de acuerdo con lo indicado en el artículo 26 del presente documento, con el fin de reanudar las actividades de auditoría.

30.2 El solicitante o titular está obligado a abstenerse de toda acción directa o indirecta que ejerza presión de cualquier naturaleza sobre los procesos, el personal o los resultados de cualquiera de las etapas de la certificación. Dado caso en que se identifique que el solicitante o titular ha ejercido presión directa o



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

indirecta sobre los procesos, el personal o los resultados de cualquiera de las etapas de la certificación, se dará por terminado el proceso con decisión de No otorgar el certificado, independiente de los resultados de la auditoría. Tales restricciones contemplan, entre otras, ofrecer dádivas o beneficios al personal de Servimeters; amenazar al personal de Servimeters; presionar al personal de Servimeters para revelar información del proceso en etapas previas a la decisión de certificación, etc.

30.3 Una vez se cuenta con todos los resultados de la determinación, el equipo auditor entregará el informe de auditoría junto con sus soportes donde se incluye un estudio comparativo de los resultados frente a los requisitos, para que posteriormente se lleven a cabo las etapas de revisión y decisión acerca de la certificación por parte de SM. Los resultados de las actividades de auditoría serán entregados al solicitante o titular, si lo requieren vía correo electrónico o carta.

30.4 En caso de que se detecten no conformidades en la etapa de determinación, el solicitante será notificado mediante el formato de reporte de no conformidad. (CSG-RG-04) Una vez notificado deberá enviar el formato diligenciado mediante el cual se indique como se corregirá el hallazgo detectado y que medidas tomará para que no se repita.

Artículo 31. Clasificación de Hallazgos y no Conformidades. Teniendo en cuenta las definiciones en la norma ISO 17021-1:2015, una No Conformidad Mayor es aquella que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

31.1 Las no conformidades Mayores pueden generarse en las siguientes circunstancias:

- Existe una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso, o de que los productos o servicios cumplan los requisitos especificados;
- Una cantidad de no conformidades menores asociadas al mismo requisito o cuestión podría demostrar una desviación sistemática y, por tanto, constituiría una no conformidad mayor.
- La ausencia o incumplimiento total a un requisito normativo, legal, reglamentario, aplicable a los procesos de la organización que se están auditando.
- Existe y se puede demostrar un riesgo inminente para la calidad del servicio y/o producto; para el medioambiente y/o para la seguridad y/o salud del personal o comunidad y/o para la seguridad de la información.

31.2 Una No Conformidad Menor es aquella que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

31.3 Cuando se presenten No Conformidades Mayores y/o Menores, la organización debe realizar las correcciones adecuadas, efectuar el análisis de causa de cada una de ellas y determinar las acciones correctivas pertinentes.

31.4 En el caso de No Conformidades Mayores, el profesional de certificación/auditor líder informará al solicitante/cliente, que cuenta con un plazo de 30 días calendario para el envío de sus planes de acción, análisis de causas y propuesta de acciones de corrección para resolver los problemas evidenciados, como también la propuesta de las acciones correctivas para tratar cada una de las causas identificadas.

31.5 Durante el proceso de auditoría deberá evaluarse la conformidad con los requisitos de la normativa ISO 45001:2018, particularmente en lo que se refiere al cumplimiento legal, no debiéndose otorgar la certificación hasta que se pueda demostrar la conformidad con estos requisitos. Por consecuencia en caso de que se presente algún incumplimiento frente a la obligación de la organización de cumplir con sus obligaciones legales se registrará como una No Conformidad Mayor, para auditorias de seguimiento y recertificación, deberá mantenerse el mismo criterio.

31.6 Cualquier organización que no demuestre su compromiso inicial o de forma continua con sus obligaciones de cumplimiento legal, no deberá ser certificada. En el caso de certificaciones en SG-SST, cuando se haya evidenciado y registrado un incumplimiento legal, la organización podrá demostrar que ha puesto en marcha un plan de implementación para lograr el cumplimiento total dentro de una fecha establecida, el plan deberá ser respaldado con algún acuerdo debidamente documentado con la Autoridad competente, siempre que esto sea posible. La implementación exitosa de este plan se considerará una prioridad dentro del sistema de gestión.

31.7 Para el caso de No Conformidades Menores, el profesional de certificación/auditor líder debe informar a la organización, que cuenta con un plazo de 90 días calendario para el envío de sus planes de acción y análisis de causas y propuesta de acciones de corrección para resolver los problemas evidenciados, como también la propuesta de las acciones correctivas para tratar cada una de las causas identificadas.

Artículo 32. Eficacia de las Correcciones y Acciones Correctivas. La información proporcionada en el CSG-RG-04 PLAN DE ACCIÓN, será revisada por el profesional de certificación/auditor líder o personal asignado con la competencia necesaria, quien determinará si las correcciones y acciones correctivas propuestas por el cliente, son aceptables. Si por alguna razón, el profesional de certificación/auditor líder determina que la información no es suficiente, SM informará a la organización para que reenvíen los planes de acción propuestos por segunda ocasión, considerando los comentarios u observaciones



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

realizadas en la primera revisión y así poder determinar si esta vez sí están bien direccionados y darlos por aceptados.

32.1 La aceptación de los planes de acción (corrección y de acción correctiva), NO son una aprobación de ellos, y deberán ser revisados y evidenciados en las instalaciones del cliente y/o en sus proyectos y/o en sedes cubiertos por el alcance y a criterio del Profesional de certificación/Auditor líder designado, para determinar la eficacia del cierre de estas No Conformidades,

32.2 Aunque se otorga un plazo de 90 días calendario para que, en común acuerdo entre el cliente y SM, se coordine la visita en las oficinas y/o en campo y verificar la eficacia del cierre de planes de acción de las NC Mayores, si el Cliente decide adelantar la auditoría de verificación, quiere decir que el Cliente renuncia al tiempo restante de los 90 días calendario mencionados.

32.3 Para las No Conformidades Mayores, el profesional de certificación/Auditor líder deberá informar al Cliente, que cuenta con un plazo de 30 días calendario para el envío de los planes de acción debidamente diligenciados, indicando el tratamiento de los problemas identificados, el registro de las causas identificadas y la propuesta de las acciones correctivas. El cliente tendrá 60 días calendario adicional, para un total de 90 días calendario a partir de la fecha en que se realizó la reunión de cierre de la auditoría, para que, en común acuerdo con SM, se realice la visita complementaria o de seguimiento necesaria para verificar la eficacia del cierre de los planes de acción correctiva de cada una de las No Conformidades mayores que se han registrado.

32.4 En el caso que no haya sido factible verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier No Conformidad Mayor dentro de los 6 meses posteriores al último día de la Auditoría de Etapa 2, se deberá realizar nuevamente auditoría de Etapa 2, antes de recomendar la certificación.

32.5 Una No Conformidad Mayor, durante un seguimiento, es considerada grave. Al finalizar la actividad el profesional de certificación/auditor líder deberá decidir, dada la eventual gravedad demostrable del nuevo hallazgo, el recomendar a SM la suspensión del certificado o mantener la certificación.

32.6 Las No Conformidades Mayores, que resulten de una visita de seguimiento, si el resultado de la verificación de la eficacia de los planes de acción de corrección y/o correctivas, no resultan satisfactorios, el profesional de certificación/auditor líder evaluará la necesidad de mantener la No-Conformidad Mayor e informar a SM, la suspensión de las certificaciones que correspondan. La suspensión será por seis (6) meses, si en el lapso de los 6 meses de suspensión, no se logra evidenciar el tratamiento eficaz ya sea de una o varias No Conformidades Mayores, SM procederá con el retiro de los certificados afectados.



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

32.7 Para las No Conformidades Menores, la verificación de la eficacia del cierre de los planes de acción se realizará en la visita de seguimiento del año siguiente. El profesional de certificación/auditor líder, deberá informar al cliente durante la clausura de la auditoría, sobre necesidad de realizar una Auditoría Complementaria/Especial, siempre y cuando se hayan registrado diez (10) o un número superior de No-Conformidades Menores o bien cuando las No-Conformidades Menores, pudieran mostrar una debilidad significativa en el sistema de gestión que debería ser subsanada por la organización en el mediano plazo (tiempo no mayor a seis (06) meses, contados a partir de la fecha de conclusión de la Etapa 2).

32.8 En el caso donde se llegue a presentar un número mayor o igual a diez (10) No Conformidades Menores y sí, por alguna razón NO se ha programado la visita complementaria dentro de los 6 meses, deberá considerarse la necesidad de sumar tiempo durante la siguiente Auditoría de Seguimiento correspondiente, a fin de tener tiempo suficiente para verificar la eficacia de las correcciones y de las acciones correctivas propuestas por el cliente, en promedio, la verificación de la eficacia del cierre de las acciones correctivas propuestas por el cliente, requieren entre 60 a 120 minutos, por lo que si el número de No-Conformidades Menores es mayor o igual a 10, se deberá realizar la respectiva adición en el cálculo de tiempo de auditoría con el fin de revisar, verificar y validar la eficacia de los planes de acción.

32.9 La verificación sobre la eficacia de las correcciones propuestas por el cliente de No-Conformidades Menores, se realizará durante la próxima auditoría. En caso de que se determine que las correcciones y acciones correctivas, implementadas por la organización, no sean eficaces para atender las causas y/o los problemas evidenciados, el profesional de certificación/auditor líder deberá evaluar la necesidad de reclasificar la(s) No Conformidades a una No Conformidad Mayor. Para este caso, se deberá proceder de la misma forma que para las No Conformidades Mayores, otorgándose un plazo de 30 días calendario para presentar planes de acción correctiva y 60 días calendario adicionales para cerrar los planes de acción, acordando con SM la fecha de la visita de cierre dentro de estos 90 días calendario. El profesional de certificación/auditor líder, deberá decidir si recomienda a SM la suspensión de la certificación, de acuerdo con la severidad del hallazgo y su impacto en la prestación del servicio y/o producto dentro del alcance del sistema de gestión auditado; impacto al medio ambiente, a la seguridad y/o salud de los trabajadores, o semejante según la norma que se trate en la auditoría.

Artículo 33. Revisión y decisión.

33.1 Con el fin de verificar de manera eficaz si durante el proceso de auditoría no se omitió ningún requisito de certificación, el comité de certificación examinará toda la evidencia obtenida durante las etapas de solicitud, selección y



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

determinación.

33.2 De conformidad con lo indicado en el Artículo 21 del presente documento, el comité de certificación decidirá el otorgamiento, negación, mantenimiento, reducción, ampliación, renovación, suspensión, restablecimiento o retiro del certificado según aplique al esquema de certificación, con base la información obtenida o creada durante el servicio como el informe presentado por el equipo auditor asignado al proceso y la recomendación originada en la etapa de revisión.

33.3 En caso de que la decisión sea no conceder, retirar o no renovar el certificado, SM emitirá una comunicación al solicitante o titular indicando que se toma la decisión de no conceder, retirar o no renovar el certificado según corresponda.

33.4 Si el solicitante manifiesta nuevamente su interés de obtener el certificado, el servicio de certificación debe iniciarse de nuevo (auditoría de 1 y 2 etapa).

Artículo 34. Actividades adicionales. En caso de que el comité de certificación requiera información adicional para tomar su decisión, se procederá a las actividades que el comité determine.

Artículo 35. Emisión del certificado.

35.1 Si la decisión del comité de certificación es otorgar la certificación, o ampliar, reducir o renovar la certificación, se realizará la emisión del certificado de conformidad el cual cobijará el esquema, incluidos en las etapas de solicitud, selección, determinación, revisión y decisión sobre la certificación. igualmente se otorgará el derecho de usar el sello de certificación de sistemas de gestión, el CSG-MN-02 MANUAL LOGO SG será enviando por correo electrónico al cliente.

35.2 Después de emitida la primera versión del certificado, todo cambio aceptado en el certificado generará la emisión de una nueva versión de este y el cliente estará obligado a pagar el valor de la emisión previo a la entrega del documento.

Artículo 36. Evaluaciones extraordinarias.

36.1 SM está facultado para adelantar las evaluaciones extraordinarias al titular del certificado si se llegara a evidenciar que:

- Se deben realizar nuevas actividades de auditoría para verificar el cierre de no conformidades.
- Se deben realizar nuevas actividades para evaluar los cambios informados por los solicitantes o titulares, que puedan afectar la certificación, como se indica en los artículos 9° y 10° del presente documento.
- Se realizó modificación de las condiciones técnicas y/o de del proceso de bajo las cuales se aprobó el certificado de conformidad y que no hayan sido



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

notificadas a SM

- Hay incumplimiento en las condiciones pactadas en el presente documento.
- Hay cambio en los documentos normativos, para los que se indique o no, un plazo para cumplir el nuevo reglamento o norma y que invaliden el certificado otorgado.
- Se realizó uso indebido del certificado o del sello de certificación de sistemas de gestión.
- Se realizó publicidad indebida del certificado.
- Hay quejas sobre el certificado(s) de los usuarios.

36.2 Si se comprueba mediante la evidencia recolectada durante la evaluación extraordinaria que el(los) proceso(s) no cumplen con los requisitos del documento normativo o reglamentario bajo el cual fue certificado, SM, podrá aplicar las sanciones previstas en el capítulo (sanciones), de este documento.

36.3 La necesidad de realizar auditorías extraordinarias será notificada al solicitante o titular del certificado, el cual debe aceptar su realización mediante comunicación física o por correo electrónico. Igualmente debe aceptar y realizar el pago de los costos que genera realizar las actividades.

36.4 La no aceptación o no pago de los costos asociados a la realización de auditorías extraordinarias notificadas por SM al Solicitante o Titular, será causal de no otorgamiento, en caso de solicitantes, o de suspensión en caso de titulares según lo indicado capítulo (sanciones), de este documento.

Artículo 37. Ampliaciones o Reducciones del Certificado.

En el caso que requiera una ampliación o reducción del alcance certificado otorgado el titular debe realizar la solicitud diligenciando el formato GMV-RG-70 solicitud servicio de certificación, indicando junto a su información general la descripción, alcance y esquemas, para los cuales solicita la ampliación o reducción del alcance de la certificación. Igualmente debe anexar los soportes que indique tener en dicha solicitud. SM, efectuará un estudio para determinar las actividades a realizar y de esta forma proponer una oferta comercial. Las ampliaciones del alcance seguirán las actividades establecidas para el otorgamiento dadas en el Artículo 21°, y se realizará mediante la emisión de una nueva versión del certificado que anula a la versión anterior.

Artículo 38. Renovación.

38.1 Los titulares de certificados emitidos, deben manifestar su intención de renovar la certificación otorgada, mediante los canales de comunicación indicados en el Artículo 23° del presente documento o directamente con el asesor comercial.

38.2 Una vez sea conocida por SM la intención de renovación, SM le indicará al



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

titular la manera de formalizar la solicitud de renovación y mediante la oferta comercial se le informarán las actividades a realizar y costos asociados al servicio de renovación de la certificación.

38.3 Las actividades para la renovación de la certificación deben realizarse de acuerdo con el Capítulo VII (Funciones y actividades del servicio de certificación) del presente documento.

CAPITULO VIII

CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN

Artículo 39. Emisión. Para que sea emitido el Certificado y obtener el derecho al uso del sello de certificación de sistemas de gestión, el solicitante deberá cumplir con todas las etapas del Capítulo VII y el Comité de Certificación deberá haber decidido su otorgamiento.

Artículo 40. Cobertura. El certificado emitido por parte del Organismo de Certificación de SM solo cobijará que hayan sido objeto de auditoría y se demuestre que hayan cumplido los requisitos especificados del referencial establecido, según el alcance de SM.

Artículo 41. Inicio de las actividades. SM no iniciará las actividades de auditoría hasta que no se cuente con la aceptación de la oferta comercial, los términos y condiciones, la política de tratamiento de datos personales, y se haya ejecutado el pago o establecido el plan de pagos del servicio.

CAPITULO IX

TARIFAS

Artículo 42. Tarifa de los servicios de Certificación

42.1 La tarifa de los servicios de certificación será dada a conocer al solicitante mediante la oferta comercial enviada por SM y será acordada de acuerdo con los artículos 26 y 27 de este documento.

42.2 En caso de que los costos de vigilancia no estén contemplados en su totalidad en la oferta inicial, estos serán enviados por SM previo a la realización a la vigilancia correspondiente y deberán ser asumidos por el titular.

42.3 La tarifa no incluye los costos asociados a tiquetes y/o desplazamientos aeropuerto - sedes – aeropuerto, sostenimiento y alojamiento del equipo auditor.



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

Cuando la auditoria se realice en ciudad distinta al lugar de residencia de las personas que conforman el equipo el auditor, serán asumidos por el solicitante o titular.

CAPITULO X

SANCIONES

Artículo 43. Amonestación o llamados de atención.

43.1 Los incumplimientos de los deberes del solicitante consignados en el capítulo V de este documento y otras situaciones de irregularidad (usos indebidos del certificado y/o del sello de certificación de sistemas de gestión), que no afecten la validez de los resultados del certificado, la confianza en que el servicio cumple los requisitos especificados, ni a la seguridad de terceros, serán objeto de amonestación, que se decidirá y ejecutará por el comité de certificación.

43.2 Con la amonestación se deberá indicar, cuando proceda, el plazo dentro del cual el titular deberá resolver la situación que da lugar a la misma y las causas que la motivaron. El titular podrá presentar una solicitud justificada a SM para ampliar el plazo concedido, pero queda a decisión del comité de certificación la viabilidad de concederlo.

43.3 Las amonestaciones se comunicarán por escrito al titular. Respecto de ella, el titular podrá formular observaciones, pero no procede apelación.

43.4 Si el titular del certificado no demuestra que se ha resuelto la situación que dio lugar a la amonestación, el comité de certificación decidirá la necesidad de retirar la certificación otorgada y todos los derechos de uso del certificado y/o sello de certificación de sistemas de gestión cesan, quedando el titular obligado a suspender toda la publicidad respecto a la misma.

Artículo 44. Suspensiones, retiro o finalización de la certificación.

44.1 SM se reserva el derecho de suspender por un periodo limitado de 6 meses o retirar la certificación en cualquier momento por los siguientes motivos:

Suspensión:

- Por solicitud del cliente dentro de los términos contractuales.
- Por incumplimiento en el pago de las facturas a satisfacción
- Por incumplimiento en las condiciones pactadas en el presente documento
- Por no aceptar las evaluaciones de vigilancia, cuyas actividades serán anunciadas oportunamente por SM (Nota: La suspensión del certificado se



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

mantendrá hasta que sea ejecutada la auditoria de vigilancia y como resultado se obtenga un concepto favorable parte del Comité de certificación. La suspensión solamente podrá ser mantenida por el lapso de seis (6) meses, momento en el cual el caso será revisado por parte del comité de certificación quien decidirá el retiro del certificado).

- Por cambio en los documentos normativos, para los que se indique o no, un plazo para cumplir el nuevo reglamento o norma y que invaliden el certificado otorgado.
- Por hacer uso indebido del sello de certificación de sistemas de gestión.

Retiro:

- Por solicitud del cliente dentro de los términos contractuales.
- Por imputaciones deshonrosas contra SM
- Por modificación a las condiciones técnicas bajo las cuales se aprobó el certificado y que no hayan sido notificadas a SM
- Por incumplimiento en las condiciones pactadas en el presente documento
- Por no levantar una suspensión dentro de los términos previstos en este documento.
- Por no demostrar el cumplimiento en los plazos señalados en este documento, para la implementación de correcciones y/o acciones correctivas presentadas a Servimeters S.A.S. como resultado de No conformidades detectadas en las actividades de auditoría de sistema de gestión.
- Por uso indebido del certificado o del sello de certificación de sistemas de gestión, sin que el titular haya resuelto la situación y las causas que lo originaron, en los plazos definidos por SM.

44.2 La suspensión del uso de la certificación se notificará al cliente de forma escrita, así como el periodo por el cual aplicará según la severidad de la falta en la que se haya incurrido, pero no podrá ser superior a seis (6) meses. Con el fin de levantar la suspensión el titular deberá evidenciar la realización de las actividades relacionadas con la corrección o acción correctiva de los motivos que originaron la suspensión a SM, y en caso de que se requiera desarrollar actividades adicionales, los costos de dichas actividades serán asumidas por el titular del certificado.

44.3 Si pasados los seis (6) meses después de la notificación de la suspensión al titular, no aporta evidencias de que las actividades relacionadas con la corrección o acción correctiva de los motivos que originaron la suspensión fueron solucionadas, o no lleva a cabo las actividades que defina SM para obtener las evidencias suficientes para levantar la suspensión, el comité de certificación decidirá el retiro de la certificación otorgada.

44.4 Una vez decida y notificada la suspensión o retiro de la certificación, el titular



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

no puede seguir utilizándola y debe suspender toda publicidad alusiva a la certificación ni podrá seguir utilizando el sello de certificación de sistemas de gestión para ningún fin.

44.5 El solicitante o titular debe devolver, a solicitud de SM, cualquier documento que SM le haya entregado como parte de las actividades indicadas en el capítulo VII del presente documento. Para el caso del titular, SM informará a los organismos de control y vigilancia acerca de la suspensión o retiro de la certificación y en caso de no realizar la devolución de los documentos exigidos, SM tomará las medidas legales que sean pertinentes.

44.6 SM. se reserva el derecho de publicar, de la forma que considere pertinente, la suspensión o el retiro de la certificación.

Artículo 45. recursos. las decisiones del comité de Certificación son susceptibles de apelación, para lo cual el solicitante deberá interponer el recurso por escrito y de forma motivada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. El trámite de la apelación seguirá las disposiciones establecidas por SM, para tal efecto, se dejará registros de las observaciones para soportar las decisiones tomadas.

CAPITULO XI

QUEJAS Y APELACIONES

Las quejas deberán ser presentadas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de quejas que se encuentra en la página web de Servimeters, mediante los siguientes medios: telefónico, correo electrónico servicioalcliente@servimeters.com, página web, o por carta formal a la dirección carrera 20 C No. 74 A - 10, Bogotá, D.C.

Las apelaciones deberán ser presentadas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de apelaciones que se encuentra en la página web de Servimeters, mediante los siguientes medios: correo electrónico calidad@servimeters.com, servimeters@servimeters.com o por carta formal a la dirección carrera 20 C No. 74 A - 10, Bogotá, D.C.

CAPITULO XII

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Artículo 46. Protección de datos personales. Servimeters S.A.S. ha solicitado sus datos personales en el desarrollo de las actividades del servicio, y respeta los principios contemplados en la ley legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad,



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Consulte y descargue el documento de <https://www.servimeters.com/politica-tratamiento-información>.

Para ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir o duda puede comunicarse con Servimeters S.A.S. al e-mail: servicioalcliente@servimeters.com.

Artículo 47. Autorización de Tratamiento de Datos Personales. Servimeters S.A.S. actuará como responsable del tratamiento de datos personales de los cuales soy titular y que, conjunta o separadamente podrá recolectar, usar y tratar mis datos personales conforme la política de tratamiento de datos personales de Servimeters S.A.S. disponible en la página web de la compañía (www.servimeters.com), para todo lo relacionado con el servicio que contrate con ella.

Que me ha sido informada la (s) finalidad (es) de la recolección de los datos personales, según lo definido en protección de datos personales disponible en la página web de la compañía.

Mediante la página web de la compañía podré radicar cualquier tipo de requerimiento relacionado con el tratamiento de mis datos personales.

La oferta comercial **CER-XXX-XXXXX-20XX** establece los costos del proceso de auditoria aplicables al presente documento legalmente ejecutable.

Autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a Servimeters S.A.S. para tratar mis datos personales de acuerdo con su política de tratamiento de datos personales para los fines relacionados con el alcance de esta oferta y en especial para fines legales, contractuales, misionales descritos en la política de tratamiento de datos personales de Servimeters S.A.S. y podré ser contactado por cualquier medio tecnológico TIC para programación de servicios, envío de información, encuestas de satisfacción, solicitudes de aclaraciones y demás que tengan que ver con la prestación de servicios.

Acepto que he leído y que estoy de acuerdo con todas las disposiciones definidas en la oferta CER-**XXX-XXXXX-XX**, así como todas las disposiciones definidas en el presente documento.

NOMBRE SOLICITANTE (Representante legal)	
IDENTIFICACIÓN	
FIRMA Y SELLO DE	



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

ACEPTACIÓN APROBACION	Y	
FECHA DE ACEPTACIÓN (aaaa-mm-dd):		