

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
	REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN			
	Código: OD-18	Vigencia 2020-09-25	Versión 06	Página 1 de 11

1. OBJETIVO.

Este documento describe el proceso establecido por Aliados para su Imagen y Experticias AIEX, para llevar a cabo el proceso de certificación de personas de acuerdo con los requisitos de la norma ISO/IEC 17024 "Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas" (vigente). Las presentes reglas hacen parte integral del contrato de otorgamiento y uso del certificado de conformidad y de cualquier otro acuerdo contractual suscritos entre AIEX y las personas que acceden a los servicios de certificación y en general todas las disposiciones que rigen el servicio de certificación de los OEC, dentro del marco del código civil colombiano.

2. ALCANCE.

Aplica para todas las actividades descritas en el enfoque funcional de cada esquema de certificación acreditado y ofertado al público definidos en forma clara, precisa y sin ambigüedades de forma tal que proporcione la información concreta y delimitada sobre las competencias a evaluar.

Con la solicitud de certificación el solicitante deberá proponer el alcance para el que solicita ser certificado, el cual será revisado y, si es del caso, AIEX solicitará a la persona que sea ajustado o modificado para que esté acorde con las reglas de la certificación. Con la aceptación y pago de la cotización del servicio de certificación, el solicitante reconoce como definitivo el alcance de la certificación que será evaluado y bajo el cual será entregado eventualmente el certificado de conformidad. AIEX limita las evaluaciones al alcance acordado con el solicitante y la decisión de certificación al alcance aprobado en el informe de evaluación.

El alcance de la certificación está definido por los requisitos de competencia que deberán demostrar los candidatos al momento de aplicar las evaluaciones, los criterios de conformidad están dados por los juicios definidos para la certificación inicial al momento de diseñar cada esquema. Según la normativa de referencia se publicará, sin solicitud previa, el alcance para el cual el solicitante podrá aspirar a obtener la certificación.


El alcance se definirá con referencia a:

- Norma ISO/IEC 17024: Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas.
- Los documentos normativos de referencia bajo los cuales se realiza la evaluación de la conformidad para cada esquema desarrollado.
- Sectores económicos o industriales o de disciplina técnica, aplicables.
- Matriz de Requisitos Legales.

Nota 1: Los parámetros específicos de certificación y su alcance, se encuentran para cada esquema desarrollado y acreditado en los formularios de solicitud ubicados en el sitio web de AIEX; www.aiex.com.co.

3. DEFINICIONES.

- **Apelación:** Solicitud presentada por un solicitante, candidato o persona certificada, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el organismo de certificación relacionada con el estado de certificación deseado.
- **Calificación:** Educación, formación y experiencia laboral demostrada, cuando sea aplicable.
- **Candidato:** Solicitante que ha cumplido los requisitos previos especificados, permitiendo su participación en el proceso de certificación.
- **Certificado de conformidad:** Documento escrito que asegura que una persona ha sido calificada según los requisitos de una norma, documento técnico, emitido según las cláusulas del presente procedimiento.

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
	REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN			
	Código: OD-18	Vigencia 2020-09-25	Versión 06	Página 2 de 11

- **Competencia:** Capacidad demostrada para aplicar conocimientos y/o habilidades y, cuando corresponda, atributos personales demostrados, como se define en el esquema de certificación.
- **Esquema de certificación:** Competencia y otros requisitos relacionados con las categorías de ocupaciones específicas o habilidades de personas.
- **Evaluación:** Proceso que evalúa el cumplimiento de una persona con los requisitos del esquema, que conduce a una decisión de certificación.
- **Examen:** Mecanismo que es parte de la evaluación, que mide la competencia de un candidato por uno o varios medios tales como medios escritos, orales, prácticos y por observación.
- **Examinador:** Persona competente para llevar a cabo y calificar un examen, cuando el examen requiere juicio profesional.
- **ONAC:** Organismo Nacional de Acreditación de Colombia.
- **Proceso de certificación:** Todas las actividades mediante las que un organismo de certificación establece que una persona cumple con los requisitos de competencia especificados, que incluyen la solicitud, la evaluación, la decisión sobre la certificación, la vigilancia y la renovación de la certificación, el uso de certificados y logotipos/marcas.
- **Queja:** Solicitud, en el ámbito de la evaluación de la conformidad, distinta de una apelación, presentada por una organización o persona a un organismo de certificación, de acción correctiva relacionada con las actividades de dicho organismo o con las de cualquiera de sus clientes.
- **Requisitos de certificación:** Conjunto de requisitos especificados, incluidos los requisitos del esquema, que se deben cumplir con el fin de establecer o mantener la certificación.

4. CRITERIOS DE CERTIFICACIÓN

Son aquellos requisitos que deben cumplir los solicitantes y candidatos para ser certificados por AIEX y para mantener el estado vigente de su certificación. Estos criterios se definen y explican detalladamente en cada documento de esquema de certificación desarrollado y son dados a conocer con anticipación a los solicitantes para dar claridad en relación a las actividades, metodologías y componentes del proceso de certificación.

Nota 2: AIEX aplica para cada esquema desarrollado los criterios, actividades, directrices y propiedades de certificación acatando los lineamientos que se encuentran en el documento de Reglas del Servicio de Acreditación (Última versión) del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, ubicado en el sitio web, www.onac.org.co.

4.1 Documentos complementarios.

Además de cumplir con las presentes Reglas, los solicitantes y personas que acceden a los procesos de certificación estarán sujetos a las obligaciones contenidas en la versión vigente de los siguientes documentos:

- Procedimiento de quejas y apelaciones PR-08.
- Procedimiento confidencialidad PR-21.
- Suspensión, Retiro y Reducción PR-18.
- Contrato de otorgamiento y uso del certificado de conformidad OD-17.
- Protocolo uso de certificados, logotipos y marcas PR-22.
- Descripción general del proceso de certificación OD-06.

Los anteriores documentos se pueden consultar en el sitio web de AIEX, www.aiex.com.co

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
	REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN			
	Código: OD-18	Vigencia 2020-09-25	Versión 06	Página 3 de 11

5. POLÍTICAS DEL ORGANISMO.

Nuestras políticas enmarcan las directrices y pautas generales de comportamiento y actuación frente a las situaciones que se presentan durante todo el Proceso de Certificación, están dirigidas a los representantes de los grupos de interés y cada participe directo e indirecto de la aplicación de esquemas de certificación es responsable de cumplirlas a cabalidad salvaguardando en todo momento los principios de Imparcialidad, Confidencialidad e Igualdad.

Las políticas para consulta, se encuentran en la página de internet y están publicadas a la vista de todo el público sin solicitud previa en las instalaciones del organismo.

6. PROCESO DE CERTIFICACIÓN.

6.1 Solicitud de certificación.

La solicitud de certificación, se realiza diligenciando física o electrónicamente en su totalidad el "Formulario de Solicitud de Certificación" del esquema de evaluación de la conformidad correspondiente, con la firma del solicitante y con los anexos requeridos para el trámite respectivo que permitan entre otros: Verificar el cumplimiento de prerequisites, confirmar la identidad de la persona, determinar la necesidad de solicitar documentos complementarios, etc.

Con la presentación del formulario de solicitud de certificación el solicitante se compromete a:

- Conocer y aceptar las Reglas del servicio de Certificación, los deberes y derechos como contratante de los servicios de certificación descritos en el Contrato de Prestación de Servicios de Certificación y las descritas en el Contrato de Otorgamiento y Uso del Certificado de Conformidad.
- Solicitar el alcance de la certificación de acuerdo con las ofertas comerciales de esquema acreditados por el organismo.
- Cumplir con los criterios generales y específicos de certificación para el esquema solicitado.
- Prestar colaboración al examinador designado, permitiendo realizar las actividades necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos de certificación.
- Hacerse cargo de los costos que ocasione cada evaluación y los que corresponda como consecuencia de evaluaciones complementarias o evaluaciones extraordinarias.
- Pagar los costos de certificación según las facturas o cuentas de cobro emitidas por AIEX, de acuerdo a las tarifas publicadas y dadas a conocer con anterioridad.

En el caso de que se solicite la certificación para diferentes alcances de evaluación de la conformidad, de acuerdo con los esquemas ofertados por el organismo, el solicitante debe presentar las solicitudes separadas para cada tipo de certificación, que serán gestionadas de forma independiente.

Para que AIEX dé inicio a la revisión de la solicitud y el cumplimiento de prerequisites, es requisito indispensable que el solicitante haya realizado el pago de los servicios de certificación.

Una vez recibida la solicitud de certificación y constatado el pago, AIEX acusará recibo de la solicitud y revisará la documentación suministrada con objeto de comprobar que la actividad es susceptible de ser realizada o si existe algún motivo legal, o de otra índole que lo impida, en cuyo caso se lo comunicará al solicitante. Se evaluará también si la actividad corresponde al esquema de certificación bajo el que se solicita y que AIEX tenga la capacidad para atender dicha solicitud.

Así mismo, se verificará que el alcance esté claramente definido, y que la documentación que se requiere para la solicitud esté completa y sea adecuada. Si la documentación de la solicitud no está completa o no es adecuada, se pedirá mediante comunicación al solicitante que la complete, y no se procederá a adelantar otras etapas del proceso hasta tanto se complete la documentación o información requerida por AIEX. Se concederá a la persona un plazo de diez (10) días hábiles para dar respuesta a las observaciones; si transcurrido dicho término el solicitante no da respuesta, se entenderá desistida la solicitud. Dentro de cualquiera de las fases del proceso de solicitud de la certificación, si no se da respuesta por parte del solicitante a un requerimiento de información o complementación dentro de los plazos señalados para cada caso, AIEX considerará desistida la solicitud.

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
	REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN			
	Código: OD-18	Vigencia 2020-09-25	Versión 06	Página 4 de 11

6.1.1 Designación del examinador y programación de la evaluación.

Si se cumplen los prerrequisitos (ver solicitud) y una vez efectuado el pago de los servicios, la persona pasará de ser un SOLICITANTE a ser un CANDIDATO a la certificación y podrá acceder al proceso de Evaluación. Para esto, un funcionario de AIEX S.A.S. se comunicará con la persona (en un tiempo no mayor a tres (3) días hábiles a partir de la Inscripción), para informar fecha, hora y lugar en donde aplicará los exámenes descritos en el esquema y según el alcance solicitado.

El Asistente administrativo designará al examinador que llevará a cabo el proceso de evaluación, el cual será seleccionado de la base de profesionales, técnicos competentes y calificados, supervisores o expertos técnicos vinculados formalmente con el organismo. El solicitante será informado con anticipación del examinador o supervisor y las fechas en las que se realizarán las etapas de la evaluación. Por razones que pudieran comprometer la independencia e imparcialidad de algún miembro del equipo evaluador, el solicitante podrá objetar por escrito su asignación, sustentando las razones de su objeción. En este caso AIEX analizará los motivos expuestos y comunicará su decisión sustentada al solicitante.

6.2 Proceso de evaluación.

El candidato deberá presentarse con una antelación de quince (15) minutos al lugar y en la fecha designados por el organismo con los elementos, documentación y herramientas que se hayan solicitado según el alcance de la certificación. En esta fase, el examinador aplicará los procedimientos de evaluación definidos en el esquema que pueden ser entre otros: Entrevistas directas, evaluación in situ, técnicas de simulación, metodología casuística, aplicación de baterías de preguntas, etc. La metodología diseñada para cada fase de examen tiene como finalidad determinar el grado de conocimientos y experticia necesarios de acuerdo con los requisitos específicos de cada esquema.


Para todo efecto el examinador/supervisor seguirá los lineamientos establecidos en el Procedimiento Prestación del Servicio PR-13 y en los documentos complementarios para cada uno de los esquemas de certificación.

El candidato deberá aplicar todos y cada uno de los exámenes teniendo especial cuidado en no afectar el principio de Imparcialidad y evitando a toda costa cualquier intento de fraude siguiendo las instrucciones que para esto determinen los examinadores/supervisores delegados para monitorear las evaluaciones. En caso de detectar que el candidato ha hecho uso de herramientas de ayuda no autorizadas o incurrido en situaciones que representen conflictos de interés o actividades fuera del marco de la ley, se suspenderá inmediatamente el proceso y se tomarán las medidas correctivas necesarias, las cuales pueden incluir desde la publicación de la infracción hasta el inicio de un proceso jurídico y legal.

En esta etapa de evaluación se pueden generar no conformidades las cuales serán informadas por escrito al candidato para que tome las decisiones correspondientes respecto a la continuidad del proceso de certificación, si la persona no está de acuerdo con el reporte de no conformidades se aplica lo descrito en el Procedimiento quejas y apelaciones PR-08. Si el candidato acepta las no conformidades podrá tener acceso a los resultados obtenidos para conocer de primera mano los criterios de competencia no demostrados durante el examen y en caso de que el esquema contemple la realización de un examen complementario (Supletorio) podrá hacer uso de esta opción en un tiempo no mayor a noventa (90) días calendario transcurridos desde la fecha de entrega de los resultados. El examen Supletorio deberá poseer la misma estructura del examen de otorgamiento o renovación y para su aprobación se deberán cumplir con todos los requisitos definidos en el esquema de certificación.

Si reprueba esta nueva evaluación, se declara el incumplimiento de requisitos y deberá iniciar el proceso desde la solicitud y cancelar de nuevo los costos del proceso de certificación.

El examinador elaborará un informe con los resultados e información recopilada durante todas las actividades de la evaluación, incluida la verificación complementaria, cuando haya habido lugar a ella. El

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
	REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN			
	Código: OD-18	Vigencia 2020-09-25	Versión 06	Página 5 de 11

informe se elaborará en el formato determinado por AIEX para tal efecto y estará acompañado de las evidencias que para cada caso concreto el equipo evaluador estime pertinente.

6.3 Decisión de certificación.

Se designará a un Certificador responsable por cada esquema de certificación, quien se encargará de revisar de forma imparcial los resultados de las evaluaciones para cada componente del esquema y tomar la decisión con respecto a Otorgar, Mantener, Renovar o Denegar la Certificación. Es mandatorio que el candidato supere el umbral definido en cada esquema para poder recibir la certificación. En caso de que se cumplan con los requisitos del esquema y puntaje mínimo requerido, se entregará un certificado de conformidad con una vigencia para su utilización la cual se registrará en el documento entregado y se informará con antelación a la aplicación del esquema (Tiempos de vigilancia y renovación) si así se determinan.

Para tomar su decisión el Certificador analizará toda la información generada durante el proceso de evaluación en cualquiera de sus etapas (Inicial, vigilancia, renovación) según corresponda, la contenida en informes de seguimiento y cualquier otra información disponible de acuerdo al Procedimiento Prestación del Servicio PR-13. Adicionalmente se podrá tener en cuenta cualquier otra información pertinente recibida en AIEX, entre otras, la relativa a reclamaciones o denuncias de incumplimiento de los requisitos de certificación interpuestas en contra de la persona y constatadas por AIEX.

El Certificador decidirá el otorgamiento, mantenimiento o renovación de la certificación, sólo cuando cuente con suficiente evidencia de que se cumplen los criterios de conformidad y requisitos de competencia del esquema evaluado y que las no conformidades validadas (Si las hubo) han sido adecuadamente cerradas. Cuando en la evaluación se identifique un riesgo para la imparcialidad inaceptable y que no se pueda mitigar a un nivel aceptable, el Certificador no otorgará la certificación.

Para lo anterior AIEX dispone de una Matriz de Valoración de Riesgos a la Imparcialidad FO-05. Las decisiones del Certificador se informarán mediante comunicación formal suscrita por el Director Técnico de AIEX, dirigida a la persona, remitida al correo electrónico registrado e informado a AIEX en el registro. Contra las decisiones del Certificador las personas podrán interponer apelaciones sustentadas, por escrito, en un plazo de cinco (5) días hábiles contados desde fecha de la comunicación de la decisión, conforme con lo establecido en el Procedimiento Quejas y Apelaciones PR-08.

6.4 Certificado de conformidad.

Tras una decisión positiva por parte del Certificador, y una vez que la persona haya suscrito los contratos y pagado los costos correspondientes, AIEX emitirá un Certificado de Conformidad, que atestigua la concesión de la certificación a favor de la persona. En dicho certificado se expresará, como mínimo, lo siguiente:

- a) El nombre de la persona certificada;
- b) Una identificación única;
- c) El nombre del organismo de certificación;
- d) Una referencia al esquema de certificación, norma u otros documentos pertinentes, incluyendo la fecha de publicación, si corresponde;
- e) El alcance de la certificación incluyendo, si corresponde, las condiciones y los límites de su validez;
- f) La fecha de entrada en vigor de la certificación y la fecha de expiración.

El Certificado de Conformidad es emitido por el Gerente general de AIEX, con base en la correspondiente Acta de decisión de certificación. El Certificado de Conformidad es de propiedad de AIEX y está bajo su control, por lo tanto, solo podrá ser modificado por el propio organismo.

6.5 Consulta de certificaciones.

Si requiere consultar si una certificación se encuentra vigente y el alcance de esta, por favor realice su solicitud a través de la página web www.aieux.com.co en el enlace: "Consulte su certificado".

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
	REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN			
	Código: OD-18	Vigencia 2020-09-25	Versión 06	Página 6 de 11

6.6 Uso de certificados, logotipos y marcas.

Todo documento que contenga la imagen, marca y logo de AIEX S.A.S. así como las referencias a la acreditación como Organismo de Evaluación de la Conformidad deberá ser utilizado conforme a los ordenamientos legales y exclusivamente para las actividades descritas en su contenido. No está permitido el uso o la referencia a la certificación para actividades, alcances o reseñas diferentes a las enmarcadas en los certificados entregados.

Para las personas que obtengan y/o renueven su certificación, será publicado el estado de la misma en el sitio web de AIEX, www.aiex.com.co y a partir de este momento la persona cuenta con los derechos y obligaciones para el uso del logotipo del organismo y/o referencia a la condición de certificado de AIEX, en cuanto mantengan su certificación vigente y cumplan con lo establecido en el presente documento, en el contrato que rige la certificación y en el documento Protocolo uso de certificados, logotipos y marcas PR-22, que especifica los requisitos para el uso y seguimiento del logotipo del organismo de certificación. Cuando la persona haga mención al estado de certificación, debe hacer la referencia solo para el alcance en el que se encuentra certificado.

La referencia al estado de la certificación se debe realizar utilizando la marca del organismo y el logo de su condición de acreditado por ONAC, la fecha de vigencia y la fecha en que termina la misma. Está explícitamente prohibido el uso de la marca de AIEX o la referencia a la condición de certificado cuando:

- No se haya publicado la certificación en el sitio web de AIEX, www.aiex.com.co
- Se haya suspendido o retirado la condición de certificado por parte de AIEX.

En caso de detectar uso indebido de certificados, logos, o marcas, el organismo está en facultad absoluta para emprender las acciones legales que sean pertinentes para salvaguardar la integridad y su buen nombre.

6.7 Mantenimiento de la certificación.


AIEX realizará evaluaciones de seguimiento a las personas certificadas cuando el esquema de certificación así lo contemple y en las fechas estipuladas y consignadas en el certificado de conformidad. Los propósitos fundamentales de estas evaluaciones de seguimiento son:

- Comprobar que la persona ha cumplido durante el periodo transcurrido con los criterios de conformidad y requisitos de competencia establecidos para la concesión de la certificación.
- Examinar cualquier cambio en la persona, sus conocimientos, saberes y experticias para la realización de las actividades incluidas en el alcance de su certificación.
- Comprobar que se han respetado las obligaciones resultantes de la certificación.
- Comprobar la actividad de la persona para el alcance acreditado.

Estas evaluaciones se realizan de acuerdo con lo establecido en cada esquema de certificación acreditado por el organismo. Las evaluaciones ordinarias de seguimiento se deben realizar en las fechas establecidas y programadas en el certificado de conformidad, antes del vencimiento de los períodos contados desde la fecha de la publicación del otorgamiento o de la renovación.

Cuando se aprueba la certificación, AIEX comunicará la duración, el mes y el año de cada una de estas evaluaciones. AIEX informará con anticipación la programación de las evaluaciones de seguimiento a más tardar con diez (10) días de anticipación a la fecha prevista, y para las renovaciones con un (1) mes de anticipación de la fecha consignada en el certificado de conformidad. A partir de la primera renovación de la certificación, AIEX informará oportunamente la programación de las evaluaciones de seguimiento después de aprobada la renovación de la certificación de acuerdo con lo establecido en el esquema de certificación atestado.

En caso de que AIEX no reciba confirmación de las fechas programadas o solicitud de modificación de la programación, se asume que la persona está de acuerdo con las fechas programadas y debe pagar los costos de la evaluación correspondiente a más tardar con tres (3) días calendario de antelación al inicio

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
	REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN			
	Código: OD-18	Vigencia 2020-09-25	Versión 06	Página 7 de 11

de la evaluación correspondiente. No se realizará la evaluación si la persona no paga anticipadamente los costos correspondientes presentados en la cuenta de cobro.

La no realización de las evaluaciones de seguimiento posteriores a la aprobación de la certificación o de sus renovaciones implica la suspensión automática de la certificación, de acuerdo con lo establecido en el numeral 8.2.1 de este documento. La no realización de las renovaciones de la certificación implica su vencimiento y posterior retiro de la misma.

Si la persona solicita modificación de las fechas programadas, ya confirmadas con AIEX, se le cobrará una penalidad por reprogramación equivalente al treinta por ciento (30%) del valor de la evaluación correspondiente. Cuando la persona solicite aplazamiento de la fecha programada por fuerza mayor, se aceptará siempre y cuando demuestre dicha causal y la reprogramación fije nueva fecha para dentro de los sesenta (60) días siguientes a la petición. En estos casos no hay lugar a aplicar la sanción contractual prevista, pero la persona deberá asumir los costos y gastos en que haya incurrido AIEX y el equipo evaluador con ocasión del aplazamiento. Cuando la persona solicite aplazamiento de la fecha programada por causas propias, se concederá el aplazamiento y se reprogramará la nueva fecha para dentro del mes siguiente. En estos casos se aplicará la sanción contractual prevista y se exigirá su pago previo para proceder a la reprogramación. Igualmente, la persona deberá asumir todos los costos y gastos en que haya incurrido AIEX y el equipo evaluador con ocasión del aplazamiento.

6.8 Renovaciones a la certificación.

Cuando se haya otorgado una certificación inicial y dentro del esquema certificado se contemplen actividades de vigilancia y renovación de la certificación, AIEX debe reevaluar la capacidad y experticia de la persona y verificar que a lo largo del periodo de vigencia de la certificación se continúan cumpliendo con los criterios de conformidad y requisitos de competencia especificados, realizando una evaluación equivalente a la inicial, por lo menos con un (1) mes de anticipación a la fecha de vigencia de la certificación. Las siguientes renovaciones a la certificación se programarán en un plazo establecido en el esquema y consignado en el certificado de conformidad.

Para la renovación se aplica lo establecido en el documento de Esquema de Certificación acreditado para cada alcance en particular.

6.9 Evaluaciones extraordinarias.

AIEX podrá determinar la realización de una evaluación extraordinaria, para verificar:


- Quejas contra la persona certificada relacionadas con la actividad certificada.
- Modificaciones importantes de los documentos normativos de referencia que se tuvieron en cuenta para el diseño, revisión y validación del esquema certificado y que requieren de la evaluación complementaria para verificar el cumplimiento de dichos requisitos.
- Por mal uso del certificado de conformidad, logotipo del organismo o símbolo de acreditación.
- Para el análisis de una reclamación, o de una apelación la persona o de cualquier otra información que ponga en duda el cumplimiento por parte de la persona certificada de los requisitos o reglas de la certificación.

Las evaluaciones extraordinarias se podrán realizar con o sin previo aviso. El plazo con el que se anuncie y la información aportada a la persona certificada sobre el propósito, podrán variar en función del motivo de la evaluación. En cualquier caso, la persona certificada será informada siempre del propósito de la evaluación extraordinaria

6.10 Actualización por nuevas versiones de las normas.

Respecto del plazo para la adecuación a nuevas versiones de las normas de referencia utilizados para el diseño, revisión y validación de esquemas de certificación, se aplicarán los siguientes criterios:

- Se aplicará el que defina el normalizador.
- Si el normalizador no se pronuncia al respecto, se aplicará lo que señale autoridad de control.

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
	REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN			
	Código: OD-18	Vigencia 2020-09-25	Versión 06	Página 8 de 11

- Si no hay pronunciamiento de las autoridades, AIEX verificará que se haya implementado y se esté aplicando la nueva versión en la evaluación de seguimiento siguiente, sin perjuicio de lo cual AIEX podrá considerar las equivalencias entre las dos versiones y determinar si para la actualización de la versión del documento normativo del alcance de la certificación basta con una verificación ordinaria o si, por el contrario, requiere de una evaluación extraordinaria que en todo caso será informada con antelación a la persona certificada informando las causales de la programación de esa evaluación.

La aceptación de certificados o informes emitidos respecto de una nueva versión del documento normativo, pero con la certificación en la versión anterior, se ajustará a lo que el normalizador determine para la transición entre una y otra versión.

Si no determina nada el normalizador, se entenderá que no hay período de transición. Respecto del plazo para la adecuación a nuevas versiones de normas técnicas en el ámbito voluntario, se actualizará la versión norma en el alcance de la certificación con la siguiente evaluación de seguimiento siempre y cuando ésta tenga lugar después de un (1) año de la fecha de emisión de la nueva versión.

7 DERECHOS Y OBLIGACIONES.

7.1 Derechos.


La persona certificada por AIEX tendrá derecho a:

- 1) Hacer uso del logotipo AIEX de certificación o referencia a la condición de certificado conforme se estipula en el documento Protocolo uso de certificados, logotipos y marcas PR-22 y hacer constar su certificación en los actos de su vida laboral.
- 2) Que toda la información que proporcione a AIEX, salvo declaración expresa en contrario en las reglas publicadas por esta, sea tratada como confidencial.
- 3) Conocer los informes de las evaluaciones que se le realicen. Si el informe sobre los resultados de la evaluación difiere de los resultados entregados al cierre de la evaluación, AIEX debe proporcionar por escrito una explicación a la persona solicitante.
- 4) Solicitar a AIEX suspensión total o parcial del alcance certificado o el retiro de la certificación, y que se informe que la suspensión o el retiro fue de forma voluntaria, si se cumplen los requisitos para ello.
- 5) Apelar de forma sustentada las decisiones adoptadas por AIEX, según lo establecido en este documento.

7.2 Obligaciones.

La persona certificada por AIEX deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- 1) Cumplir cabalmente con los criterios de certificación aplicables en las actividades cubiertas en el alcance de la certificación otorgada.
- 2) Suministrar oportunamente la información y documentación solicitada por AIEX para el mantenimiento de la certificación conforme con los requerimientos de cada esquema.
- 3) Declarar que se está certificado únicamente para las actividades del alcance descrito específicamente en el certificado de conformidad.
- 4) Utilizar el certificado de acuerdo con el documento Protocolo uso de certificados, logotipos y marcas PR-22, como medio para aumentar la confianza general en las actividades de evaluación de la conformidad. La persona certificada se abstendrá de realizar cualquier actividad que pueda dañar la reputación de la certificación o de AIEX.
- 5) Informar del alcance exacto de su certificación, excluyendo cualquier referencia a las actividades suspendidas o retiradas.
- 6) Pagar los costos correspondientes a las actividades de otorgamiento y mantenimiento de la certificación, dentro de los términos previstos en las cuentas de cobro emitidas por AIEX.
- 7) Cumplir en todo momento con todos los requisitos contractuales, legales y reglamentarios que se hayan establecido, en su caso, para desarrollar la actividad certificada según el alcance de cada esquema.

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
	REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN			
	Código: OD-18	Vigencia 2020-09-25	Versión 06	Página 9 de 11

- 8) Colaborar en las investigaciones y en la resolución de las quejas que interpongan en su contra con relación a su comportamiento vinculado de cualquier forma a la certificación otorgada por AIEX.

8. MEDIDAS POR INCUMPLIMIENTO Y AFECTACIÓN DE LA CONFIANZA EN LA CERTIFICACIÓN

8.1 Inicio de procedimiento para verificación de incumplimientos y situaciones de irregularidad

Cuando se presenten situaciones de incumplimiento de los requisitos de la certificación o de no acatamiento de las reglas de la misma por parte de una persona certificada, o cuando se cuente con indicios al respecto, AIEX iniciará el procedimiento dirigido a verificar y establecer su existencia y alcance; entre ellas, pero no limitadas a estas, están las siguientes situaciones:

- 1) Resultado adverso a la persona, de una evaluación, requerimiento o investigación de AIEX, adelantados de oficio o como resultado de quejas.
- 2) Mal uso del logotipo o marca de certificación o de la condición de certificado, o el uso irregular, o para actividades no cubiertas por el alcance de la certificación.
- 3) Informaciones sobre indagaciones preliminares o investigaciones iniciadas por Autoridades Públicas.
- 4) Uso de la certificación de manera que afecte la reputación de AIEX.
- 5) Circunstancias o conductas de la persona certificada que puedan afectar de manera directa y grave la confianza y credibilidad en la certificación o a las empresas sobre las competencias y experticias certificadas.

Cuando la verificación de un incumplimiento o una situación de irregularidad se produzca en el curso de renovación o de una evaluación ordinaria de seguimiento, se adoptarán las medidas a que haya lugar, sin que se requiera adelantar un procedimiento adicional específico.

8.2 Medidas.

Las medidas que puede aplicar AIEX sobre las personas certificadas por incumplimiento de los requisitos de la certificación o de no acatamiento de las reglas de la misma, son las siguientes, que se adoptarán en función de la gravedad de la situación:

- Intensificación de seguimiento de la certificación (Convocatoria a una evaluación extraordinaria).
- Suspensión de la certificación.
- Retiro de la certificación.

En los casos de suspensión y retiro, se dará aviso público de la medida adoptada por AIEX. Cuando proceda, AIEX adelantará las acciones legales a que haya lugar para proteger la confianza en la certificación, el nombre de AIEX y obtener la reparación de los daños que pueda haberle causado.

8.2.1 Suspensión.

Criterios para la suspensión de la certificación:

La certificación otorgada es susceptible de ser suspendida por AIEX, cuando:

- Existen indicios que el cliente ha hecho uso indebido o ilegal del Certificado de conformidad (falsificaciones, alteraciones, o copias o duplicados del Certificado)
- Se ha demostrado que en uso de la certificación la persona ha incurrido en conductas que contravienen con los principios éticos de las empresas a las cuales se encuentran vinculados o en su defecto contra la Ley.
- El cliente falla en el cumplimiento de los requisitos Comerciales, incluyendo el incumplimiento en el pago de los servicios de certificación o de las evaluaciones de vigilancia y renovación.
- El cliente no se presenta a la realización de la evaluación de seguimiento establecida para realizar la vigilancia, o no aprueba alguna de ellas, en cuyo caso podrá presentarse a una evaluación de seguimiento supletoria en máximo tres (3) meses contados a partir de la fecha inicial, la cual tendrá un costo del 50% del valor de la evaluación de vigilancia.

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
	REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN			
	Código: OD-18	Vigencia 2020-09-25	Versión 06	Página 10 de 11

- Cuando la persona certificada ha tenido cambios en su Condición Física durante la validez del Certificado, y no informó de dicha condición al organismo con el fin de que se evalúe si se puede poner en riesgo su Competencia Certificada.
- Cuando existen indicios de que la persona certificada no ha mantenido reserva necesaria con respecto a la metodología y los procedimientos utilizados por el Organismo para el proceso de certificación, y producto de ello se ve vulnerada la imparcialidad para procesos de certificación posteriores realizados a otros candidatos.
- Por solicitud del Cliente bajo análisis de la justificación por parte del Director Técnico.

8.2.2 Retiro.

Criterios para retirar la certificación:

La certificación otorgada es susceptible de ser retirada por AIEX S.A.S., cuando:

- Se cuenta con pruebas suficientes para demostrar que el cliente ha hecho uso indebido o ilegal del Certificado de conformidad (falsificaciones, alteraciones, o copias o duplicados del Certificado)
- Se ha demostrado que en uso de la certificación la persona ha incurrido en conductas que contravienen con los principios éticos de las empresas a las cuales se encuentran vinculados o en su defecto contra la Ley, y producto de ello el nombre o reputación del Organismo puede ponerse en riesgo.
- Cuando la persona certificada ha tenido cambios en su Condición Física durante la validez del Certificado, y al evaluar se evidencia que dichos cambios impiden el mantenimiento de la Competencia Certificada.
- Cuando un cliente no aprobó alguna de las pruebas supletorias a las cuales tiene derecho al realizar las actividades de vigilancia.
- Cuando se cuenta con pruebas suficientes para demostrar que de que la persona certificada no ha mantenido reserva necesaria con respecto a la metodología y los procedimientos utilizados por el Organismo para el proceso de certificación, y producto de ello se ve vulnerada la imparcialidad para procesos de certificación posteriores realizados a otros candidatos.
- Por solicitud del Cliente bajo análisis de la justificación por parte del Director Técnico.
- Cuando el certificado ha expirado.


Los Estados "SUSPENDIDO" y "RETIRADO", al igual que "VENCIDO", serán publicados por AIEX en la página www.aiex.com.co para consulta de las partes interesadas.

9. QUEJAS Y APELACIONES.

El organismo está en la obligación de gestionar oportunamente las quejas y/o apelaciones derivadas de la aplicación del proceso de certificación, para esto se ha conformado un comité independiente que tendrá la responsabilidad de dar tratamiento desde la recepción hasta la respuesta final respecto a las solicitudes presentadas por los usuarios en este sentido.

La información resultante de la gestión y tratamiento de quejas y/o apelaciones es de carácter confidencial y será tratada conforme a los estatutos internos y normativa legal en la materia. Cada miembro del comité de quejas o apelaciones cumplirá en forma explícita lo establecido en la Política de Imparcialidad para dar respuestas objetivas sin que primen intereses particulares ni presiones comerciales o de otra índole.

De forma general, contra las decisiones de AIEX en materia de certificación se podrá apelar conforme con las reglas y términos señalados en el Procedimiento de quejas y apelaciones PR-08, con excepción de las decisiones que expresamente se indica la no procedencia de la apelación.

	PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
	REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN			
	Código: OD-18	Vigencia 2020-09-25	Versión 06	Página 11 de 11

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIO	FECHA
05	Ajuste de la información del documento para hacerlo general a todos los esquemas desarrollados por el organismo. Inclusión de la tabla de cambios y cuadro de firmas.	2019-06-24
06	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión general del documento. 2. Inclusión de las disposiciones para los criterios de certificación y documentos complementarios (Numerales 4 y 4.1). 3. Se dio claridad en cuanto a las actuaciones y actividades a realizar para los siguientes numerales: 6.4 Certificado de conformidad. 6.6 Uso de certificados, logotipos y marcas. 6.7 Mantenimiento de la certificación. 6.8 Renovaciones a la certificación. 6.9 Evaluaciones extraordinarias. 6.10 Actualización por nuevas versiones de las normas. 4. Se dio claridad en cuanto a las actuaciones y actividades a realizar para los siguientes numerales: 7 DERECHOS Y OBLIGACIONES. 7.1 Derechos. 7.2 Obligaciones. 8. MEDIDAS POR INCUMPLIMIENTO Y AFECTACIÓN DE LA CONFIANZA EN LA CERTIFICACIÓN. 8.1 Inicio de procedimiento para verificación de incumplimientos y situaciones de irregularidad. 8.2 Medidas. 8.2.1 Suspensión. 8.2.2 Retiro. 	2020-09-25

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma	Firma	Firma
Nombre: John J. Forero J.	Nombre: José de Jesús Hernández	Nombre: Felipe Hernández Ramírez
Cargo: Coordinador de calidad	Cargo: Director Técnico	Cargo: Gerente