

### 1. INTRODUCCIÓN

Este código hace parte de los requisitos contractuales que suscribe la organización que acepta los servicios de Certification Quality Resources SAS (CQR SAS) y rige las actividades de Inspección, evaluación de la conformidad de productos, procesos y servicios.

Los registros de Solicitud, la Oferta, la aceptación y reglamento de uso del Logo: Marca de Certificación de CQR SAS y este código de práctica conforman el acuerdo contractual. Ninguna variación al contrato será válida a menos que sea acordada por escrito y sea firmada por el Cliente de CQR SAS.

CQR SAS suministrará los servicios de evaluación de la conformidad bajo los procedimientos, normas aplicables y de acuerdo con el Código de Práctica que esté vigente en el momento y publicado en la página web de CQR SAS. Una copia de dicho Código de Práctica será suministrada por CQR SAS al Cliente previamente al inicio del Servicio de Certificación.

CQR SAS ofrece los servicios mencionados en el alcance acreditado de acuerdo con los requisitos establecidos en la documentación que soporta el Sistema de Gestión de Calidad.

CQR SAS proporciona servicios a personas, empresas o compañías (siendo cada una de éstas un "Cliente"). CQR SAS puede prestar sus servicios de evaluación directamente a través de: a) sus propios empleados, o b) cualquier otra persona/ entidad calificada y contratada. Cuando parte del trabajo es contratado a otros, CQR SAS mantiene la total responsabilidad en la decisión de otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender o retirar la Certificación y de asegurar que se implementen acuerdos apropiadamente documentados.

CQR SAS Comunicará a su cliente cualquier cambio en los requisitos de la certificación dentro de un plazo razonable.

Dado que en el campo regulatorio, las responsabilidades de cumplimiento con los requisitos legales vigentes recae independientemente sobre los fabricantes, importadores, comercializadores, distribuidores y el ente certificador, con la aceptación de prestación del servicio de evaluación de la conformidad, el cliente declara conocer que es de su responsabilidad asegurarse que los productos cumplan con todos los requisitos vigentes y que dado caso que detectara o fuera informado del incumplimiento de algún requisito o parte de él se obliga a dar aviso inmediato a CQR SAS y someterse a las acciones correctivas que sea menester realizar.

### 2. ALCANCE

Los términos generales y las condiciones que aplican para las actividades de Certificación de productos con base en documentos que establezcan requisitos para cada uno de ellos,

Certificación de Producto (ISO/IEC 17067)

- Esquema 1 A: Muestra
- Esquema 1 B: Lote

- Esquema 5: Sello y/o Marca
- Esquema 6: Procesos, Servicios.

### 3. ESTADO LEGAL

Una copia del organigrama y documento de constitución legal de CQR SAS que muestra la estructura de responsabilidad y de la organización, y la documentación que establece la personería jurídica del mismo, está a disposición de quien lo solicite.

### 3. DEFINICIONES

- Equipo Auditor: persona o grupo de personas asignadas para realizar una actividad de auditoría y que está constituido por un auditor líder, quien podrá estar acompañado de auditor(es), experto(s) técnico(s) y/o auditor(es) en entrenamiento.
- No conformidad una falla total del Sistema de Gestión para cumplir un requisito de la norma de Certificación, una falla que reduce la capacidad de cumplir requisitos especificados, una falla total del Sistema o sistemática.
- Organización y/o Cliente: Organización o persona responsable ante un organismo de certificación para asegurar que se cumplen los requisitos de certificación (3.7), incluyendo los requisitos de producto (3.8) (ISO 17065:2013)
- Organismo de Acreditación: Cualquier organización (bien sea pública o privada) que tenga la autorización de acreditar como OAE, ANAB, ONAC, UKAS, etc.
- Solicitud: la solicitud de servicio por un Cliente
- Certificado: el Certificado emitido por un ente Certificador competente
- Organismo de Certificación: Organismo evaluador de la conformidad que tenga la autorización para emitir Certificados.
- Código de Práctica: regla de práctica emitida por un Ente Certificador de acuerdo con los esquemas de Certificación correspondiente.
- Propuesta: el tipo de servicios a ser prestados por CQR SAS. al Cliente.
- Reporte: un reporte emitido por CQR SAS. al Cliente indicando si se hará o no una recomendación para emitir un Certificado.
- Gestión del certificado: las actividades necesarias para decidir, por parte de CQR SAS., acerca de la Certificación de producto, servicio o proceso, su mantenimiento, renovación, ampliación, reducción, suspensión, reactivación y cancelación
- Reglamento de uso de logos y la Marca de Certificación de CQR SAS.: las condiciones y términos que rigen el uso de logos y la Marca de Certificación de CQR SAS. correspondiente.

### 5. CONDICIONES GENERALES

Las condiciones básicas para obtener y mantener la Certificación son aquellas con las que el cliente está de acuerdo y que cumplen con los siguientes procedimientos y reglas:

- El Cliente deberá poner a disposición de CQR SAS todos los documentos, muestras de productos, planos, especificaciones u otra información requerida para concluir el plan de

auditoría (cuando aplique) o establecer tiempos y requisitos para la actividad y designar a una persona que esté autorizada para mantener contacto con CQR SAS

- b. Si CQR SAS no está convencido que se cumplen todos los requisitos de Certificación, deberá informar al Cliente sobre aquellos aspectos en los cuales no está conforme la solicitud.
- c. En procesos de evaluación inicial cuando el cliente no ejecuta el plan de acción aprobado, dentro del tiempo límite especificado (máximo 90 días calendario a partir de la fecha de aprobación del plan de acción) CQR SAS procede a tomar decisión de No otorgamiento del certificado
- d. En procesos de evaluación de seguimiento 1, 2 o extraordinarias, cuando el cliente no ejecuta el plan de acción aprobado, dentro del tiempo límite especificado (máximo 90 días calendario a partir de la fecha de aprobación del plan de acción) CQR SAS procede a la suspensión del certificado en términos del numeral 16 de este documento,
- e. Si el cierre de las no conformidades reportadas en la actividad de auditoría (Certificación o seguimiento) a través de la verificación de las acciones correctivas propuestas por el cliente no se puede realizar documentalmente, es decir cuando se requiere que la verificación de las acciones correctivas se haga en la(s) sede(s) del cliente, será necesario que realice una nueva visita o auditoría complementaria para el cierre de aquellas No conformidades. Esta nueva visita o auditoría complementaria genera un costo adicional que debe ser asumido por el cliente.
- f. La identificación de la conformidad deberá referirse sólo a el (los) Sitio(s), los productos y servicios del alcance de la certificación de personas y/o productos y/o servicios auditados según se especifica en el Certificado u otros anexos que podrían acompañar al Certificado.
- g. Los clientes deben, cuando se solicite por CQR SAS, aceptar la presencia de observadores durante las auditorías. Ejemplo, auditores de entes acreditadores, o auditores en evaluación de desempeño o en entrenamiento.

### 6. DECLARACIÓN DE IMPARCIALIDAD

CQR SAS, entiende la importancia de la imparcialidad y los potenciales conflictos de interés al momento de realizar las actividades de Certificación de personas, Productos y/o servicios. CQR SAS cuenta con un programa de cumplimiento, basado en el documento Código de Conducta y Ética para asegurar que los más altos estándares de integridad sean aplicados en todas sus actividades a nivel mundial.

Realizamos un estudio periódico acerca de los riesgos imparcialidad y los conflictos de interés, el cual es revisado por el grupo de partes interesadas (GPI) independiente y conformado por miembros que representan todos los intereses claves como: clientes certificados, no certificados, consumidores comunes, proveedores, los representantes de organizaciones de industrias y comercio en general, reguladores, de entidades gubernamentales y no gubernamentales.

Los conflictos de interés y la objetividad están ampliamente cubiertos dentro de las actividades de entrenamiento del personal y de nuestros acuerdos contractuales para asegurar que las actividades de

evaluación de la conformidad de Productos, procesos y servicios sean realizadas de forma independiente e imparcial.

## **7. CONFIDENCIALIDAD**

CQR SAS, mantiene la confidencialidad en todos los niveles de su organización con respecto a la información obtenida en el curso de la prestación de los servicios. No revelará ninguna información a terceros, a menos que sea en respuesta a un proceso legal o sea requerida por un organismo de acreditación como parte del proceso de acreditación. CQR SAS, compartirá la información del cliente solamente con los que tienen una necesidad válida de saber, como los auditores de entes acreditadores, o cuando se presente un requerimiento regulatorio o legal, en este caso, el cliente siempre será informado.

## **8. SOLICITUD**

Una vez recibido, el formulario o solicitud de aplicación debidamente diligenciado (proporcionado por CQR SAS al solicitante), se envía al Cliente una oferta describiendo forma de pago, validez de la oferta y los costos de los servicios junto con el formulario 4550 de aceptación de la oferta y 2910 Código de Práctica de Certificación.

Toda la solicitud se revisa con el fin de asegurar que:

- a. La información relativa a la organización solicitante, documentos, muestras de productos, planos, especificaciones y a su Sistema de Gestión (cuando aplique) sean suficientes para realizar la inspección, y/o auditoría.
- b. La capacidad del OEC para la prestar el servicio solicitado en cuanto al alcance acreditado, normas bajo las cuales se solicita la evaluación, ensayos, plan de muestreo durante el ciclo de certificación (referencias y cantidad de muestras a ensayar), laboratorios, tiempo (para esquemas 5 y 6), personal calificado para realizarla y, sitios a evaluar.

## **9. DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE CQR SAS.**

9.1 Tratar de manera confidencial la información obtenida de la organización, en relación con las actividades desarrolladas para la gestión del reporte y/o Certificado y usarla solamente para los fines relacionados con la Gestión de este.

En casos donde la autoridad competente requiera esta información, CQR SAS informa por escrito a la organización solicitante y/o cliente.

Cuando esta solicitud sea de terceros, diferentes a la auditoría competente, se solicitará a la organización y/o cliente previamente una autorización escrita para brindar esta información.

9.2 Monitorear y evaluar la conformidad del cliente de acuerdo con los criterios de Inspección y/o Certificación y documentos referidos en todas partes del término de la Inspección y/o Certificación. La

Certificación no es garantía de cumplimiento de requisitos legales o contractuales exigibles a los bienes o servicios cubiertos por el alcance de la Certificación.

- 9.3 Mantener informado al cliente de cualquier cambio que pueda afectar la Certificación.
- 9.4 Proveer, antes de la actividad (Inspección y/o auditoría), el nombre(s) del(os) auditor(es) / inspector(es) que auditarán al cliente. CQR SAS, solo asignará auditores/inspectores calificados acorde a los procedimientos internos establecidos.
- 9.5 Emitir un reporte y/o certificado válido de acuerdo con la evaluación del producto y/o servicio, determinando el cumplimiento o no con los requisitos normativos y/o reglamentarios aplicables, el cierre satisfactorio o no, de las desviaciones halladas o no- conformidades.
- 9.6 Informar al cliente que CQR SAS tiene un procedimiento y proceso para el manejo de las quejas y apelaciones en caso tal que el cliente no esté conforme con la decisión o la acción tomada por CQR SAS. (Ver Cláusula 21)
- 9.7 Realizar actividades de Seguimiento y de Renovación de la certificación de acuerdo con la periodicidad establecida en la oferta para verificar que los clientes sigan cumpliendo los requerimientos de la norma aplicable, con el fin de comprobar que se mantengan las condiciones que ameritaron el otorgamiento de la Certificación. Informar al Cliente sobre los resultados de cada actividad de seguimiento.
- 9.8 Suspender o retirar la Certificación del producto/servicio/proceso, si el cliente incumple cualquier acuerdo escrito realizado entre CQR SAS y el cliente; si el cliente toma una acción que fue determinada como perjudicial para CQR SAS y su programa de Certificación; si las auditorías no son realizadas dentro de un período determinado de tiempo, mora en el pago de las obligaciones financieras a CQR SAS; si no se ha cumplido satisfactoriamente con la implementación de una solicitud de acción correctiva, de entrega de documentación complementaria que soporte el proceso de evaluación de la conformidad dentro del plazo establecido (máximo 90 días calendario).
- 9.9 No realizar trabajo o actividades que se consideren consultoría, diseño, fabricación, instalación, mantenimiento o distribución de un producto certificado o de un producto que se va a certificar.
- 9.10 Informar al cliente sobre las quejas recibidas por parte de sus usuarios en CQR SAS.
- 9.11 Asegurarse que el alcance de la Inspección y/o Certificación este claramente definido.

## 10. DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

- 10.1 Permitir el acceso del equipo auditor/inspector a todos los sitios e información correspondiente a la instalación, persona, producto y/o servicio para el cual solicita o posee el certificado y designar un responsable para la coordinación de las actividades con CQR SAS.
- 10.2 El cliente debe estar disponible para recibir la inspección, y/o auditoría en las fechas previamente acordadas con CQR SAS.

- 10.3** Para permitirle a CQR SAS cumplir con la legislación que aplica a la salud y seguridad, el Cliente debe suministrarle a CQR SAS toda la información disponible en relación con peligros conocidos o potenciales que el personal de CQR SAS pueda encontrar durante su visita. CQR SAS debe tomar todas las medidas razonables para asegurarse que mientras esté en las instalaciones del Cliente, su personal cumple con todos los reglamentos de salud y seguridad del Cliente, siempre y cuando el Cliente informe debidamente de los mismos a CQR SAS (cuando aplique)
- 10.4** No utilizar la Certificación con fines de desacreditar a CQR SAS (Ej. una carencia o pérdida de la buena reputación o respeto), y no realizar ningún engaño o una declaración no autorizada sobre la Certificación.
- 10.5** Si el cliente solicita que su certificado sea cancelado, o si CQR SAS suspende o retira el certificado, el cliente debe notificar por escrito y discontinuar el uso de toda publicidad que contenga cualquier referencia para su Certificación.
- 10.6** Asegurarse que los documentos, marcas, logos o informes, reportes, certificados o parte de ellos, no se utilicen de una manera engañosa.
- 10.7** Hacer uso del sello / marca / logo de CQR SAS conforme con las condiciones establecidas por CQR SAS (solicitar a la oficina de Certification Quality Resources SAS.).
- 10.8** Permitir la realización de Actividades de Seguimiento, actividades especiales/complementarias para cierre de No Conformidades, levantamiento de suspensión, ampliación o reducción del alcance y otros tipos de actividades necesarias para la verificación del cumplimiento con la norma pertinente y los procedimientos del cliente.
- 10.9** Completar mínimo una auditoría interna completa de todos los elementos de la norma pertinente y una revisión por la gerencia del Sistema de Gestión previamente a de la auditoría inicial o de seguimiento (aplica para la certificación de productos/procesos/ servicios en esquemas 5 y 6) Además, el solicitante debe haber generado al menos un mes de registros antes de la auditoría inicial. (cuando aplique).
- 10.10** Asegurarse del cumplimiento de las normas y de las demás disposiciones legales aplicables o asociadas con sus productos/Procesos/servicios, como por ejemplo los requisitos legales del sector específico (sí aplica).
- 10.11** Presentar el plan de acción para aprobación dentro de los plazos establecidos, cerrar las no conformidades identificadas durante la inspección, y/o auditoría en el tiempo establecido y enviar los soportes correspondientes de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas al evaluador y a la oficina de CQR SAS en un plazo no mayor a 90 días calendario a partir de la fecha de aprobación del plan de acción. El no cumplimiento de este requisito da por finalizado el proceso de evaluación de la conformidad con la emisión de la carta de resultados.
- 10.12** Modificar toda la publicidad en caso de reducción del alcance de la Certificación, retiro o cancelación voluntaria del certificado.
- 10.13** Suministrar acceso a los registros de las comunicaciones de terceros, externos a la organización, como también, datos específicos u otra documentación relacionada con el cumplimiento legal o regulatorio para la revisión, cuando se requieran. Esto incluye los registros de todas las

comunicaciones y las acciones tomadas en relación con los requerimientos de la norma de cada modalidad u otros documentos normativos aplicables como las quejas y reclamos de las partes interesadas aplicables de clientes, la comunidad y tratamiento dado a los mismos, las sanciones impuestas por la autoridad competente por incumplimiento de requisitos legales o reglamentos aplicables, etc.

**10.14** Pagar dentro de los plazos estipulados, el valor de la inversión que CQR SAS, le presenta a la organización por concepto de los servicios de inspección, evaluación y Certificación.

**10.15** Informar, sin demora, a CQR SAS acerca de los cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión (cuando aplique) o el alcance del reporte y/o certificado tales como:

- a. Cambios en la razón u objeto social y/o nombre.
- b. Cambios en la dirección de contacto o los sitios de producción bajo el alcance de la Inspección y/o Certificación.
- c. Cambios en la organización, en su estructura organizacional, en la de sus procesos y en el personal que esté relacionado con la administración del Sistema de Gestión, del producto y/o servicio como: directivos clave, personal que toma decisiones o personal técnico.
- d. Cambios en el alcance de las operaciones bajo la inspección, y/o certificación realizada
- e. Cambios mayores en el Sistema de Gestión y sus procesos (cuando aplique) como: Modificaciones al producto o en el método de producción
- f. Fusión, liquidación, cesión de acciones y en general cualquier otra operación que implique un cambio en la naturaleza jurídica de la organización.
- g. En caso de presentarse intervención judicial o administrativa o sanciones impuestas por autoridad competente
- h. Cese de actividades mayor a sesenta (60) días.
- i. Investigaciones y/o sanciones interpuestas por los organismos de control

Cualquier solicitud de cambio en la información del certificado deberá ser soportado mediante documentos legales como actas de constitución legal o documentos de representatividad legal (en caso de cambio de información de la fábrica, empresa / solicitante/comercializador/distribuidor), información técnica de los productos (en caso de ampliación de alcance en referencias, marcas, productos).

De acuerdo con lo anterior, CQR SAS se reserva el derecho de realizar evaluaciones especiales a las instalaciones/ plantas/ oficinas, fábricas, bodegas de almacenamiento, sitios de distribución, del producto y/o de prestación servicio/proceso, para verificar el cumplimiento de los requisitos de la Certificación, lo cual podrá ocasionar la modificación, suspensión o cancelación del certificado. El cese temporal de actividades no dará lugar a la ampliación del período de validez del certificado.

La suspensión o cancelación del certificado implica la renuncia por parte de la organización y/o cliente a cualquier acción legal en contra de CQR SAS, así mismo la organización y/o cliente no podrá seguir utilizando el certificado para ningún fin a partir de la fecha en que le sea notificado por escrito o por cualquier otro medio la suspensión, retiro cancelación del certificado, en caso que la organización siga



usando el certificado, CQR SAS podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir a la organización y/o cliente el pago de los derechos y compensaciones por el uso indebido del certificado.

## **11. PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN O EVALUACIÓN.**

Información concerniente a la Evaluación y procesos de Certificación pueden ser encontrados en los diferentes documentos que se han desarrollado (procedimientos, instructivos, listas de chequeo, etc.) para la ejecución del servicio, todos disponibles bajo solicitud.

### **11.1 Programación (agenda) de actividades y asignación del equipo auditor/inspector.**

CQR SAS asignará un equipo auditor/inspector competente, que puede ser subcontratado y la fecha para la realización de las actividades de otorgamiento, seguimiento, renovación, especiales/complementarias, ampliación, reactivación y/o reducción de la Certificación CQR SAS.

En caso de que la organización tenga algún conflicto de interés con el equipo auditor/inspector y/o la fecha programada de la actividad, debe notificar a CQR SAS por escrito las razones dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la fecha en que fue notificada la actividad. Si cumplido este plazo, la organización y/o cliente no presenta objeción, CQR SAS asume que está de acuerdo y por lo tanto acepta sin restricciones al equipo auditor/inspector asignado, y en la fecha programada.

Si pasados los cinco (5) días hábiles, la organización o cliente decide un cambio de fecha sobre la actividad de evaluación programada (inspección / auditoría) deberá asumir multa según el porcentaje % indicado en la notificación de auditoría, sobre el valor de los días de evaluación que no fueron ejecutados.

CQR SAS atiende las objeciones al equipo asignado en los casos en que alguno de los integrantes del equipo auditor/inspector presente conflicto de intereses.

Una vez validada la información contenida en el formulario o solicitud de aplicación y aceptada la propuesta por parte del cliente se realizan las actividades acordadas entre CQR SAS y la Organización o el cliente.

### **11.2 Proceso de Determinación aplicado en los esquemas 1A y 1B**

La evaluación de la conformidad bajo esquema 1A, se realiza a una muestra del producto, mediante inspección y ensayos de laboratorio, según el reglamento técnico / estándar aplicable.

Para el esquema 1B, la evaluación se realiza con base en los resultados de los ensayos practicados a las muestras seleccionadas y tomadas por CQR SAS mediante las metodologías establecidas en los instructivos de muestreo según el producto/servicio a certificar.

La ejecución de ensayos por parte de organismos externos debe cumplir con lo establecido en el reglamento técnico y en el decreto 1595 de 2015 o el que lo modifique o sustituya.

### **11.3 Proceso de Determinación aplicado en los esquemas 5 y 6.**



Para estos esquemas la determinación se basa en la inspección del producto, ejecución de Ensayos, y evaluación del sistema de producción / calidad. (aplicado en los procesos de auditoría inicial, de seguimiento, renovación, en auditorías especiales / extraordinarias según objeto para el cual hayan sido programadas)

En el caso de actividades de evaluación de la conformidad para la Certificación, una vez aceptada por parte de la organización y/o el cliente la propuesta de Inspección y/o Certificación, se programa la evaluación y se lleva a cabo en las instalaciones de la organización y/o de CQR SAS para:

- Evaluar el Sistema de Gestión/producción de la organización y su adecuación (cuando aplique).
- Revisar el estado de la organización y/o el cliente sobre la comprensión de los requisitos de la normas o reglamentos aplicables al producto/servicio/proceso evaluado
- Reunir la información necesaria correspondiente al alcance de la evaluación, a los procesos y a los sitios de la organización y/o cliente, así como a los aspectos reglamentarios y legales aplicables y su cumplimiento.
- Revisar la asignación de recursos para las actividades y acordar con la organización y/o cliente los detalles para su realización.

El informe de auditorías se presenta con base en los resultados obtenidos durante la ejecución de las diferentes actividades de evaluación para el otorgamiento, seguimiento, reducción, ampliación, especial, de reactivación, de renovación, el auditor presenta el reporte al cliente durante la reunión de cierre y lo envía a CQR SAS dentro de los siguientes tres (3) días calendario.

En caso de existir hallazgos calificados como no conformidades, el evaluado debe presentar el plan de acción para subsanar las desviaciones dentro de los 10 días calendario, siguientes a la fecha ejecución de la auditoría del sistema de gestión/producción o de notificación de no conformidades. (en evaluación del producto, resultados de ensayos)

Si el auditor aprueba el plan de acción, el evaluado dispone de 90 días calendario a partir de la fecha de aprobación de éste para implementarlo y hacer llegar las evidencias a CQR SAS

Para los procesos de auditoría inicial en caso de desaprobación del plan de acción propuesto, éste es devuelto para las correcciones pertinentes, una vez corregido el cliente debe presentarlo dentro de los 5 días calendario posteriores para una segunda revisión, si nuevamente es desaprobado se cobrará al cliente el valor de un día de auditoría adicional para una tercera revisión, si en esta última revisión el plan de acción se considera insuficiente o no viable para el cierre de los hallazgos no conformes, el proceso es enviado a la etapa de decisión de no otorgamiento y se da por finalizado el proceso.

Para los procesos de auditorías de seguimientos, auditorías especiales y complementarias, en caso de desaprobación del plan de acción propuesto, éste es devuelto para las correcciones pertinentes, el cual debe ser presentado dentro de los 5 días calendario posteriores para una segunda revisión, si nuevamente es desaprobado se remite el proceso a decisión de suspensión.

El evaluador basado en las evidencias determina suficiencia para el cierre satisfactorio o no de las NC, o la necesidad de una auditoría complementaria que deberá realizarse durante un periodo máximo de tiempo de 30 días hábiles posterior a la presentación de las evidencias de cierre, de lo anterior el cliente es notificado.

Para el desarrollo de la auditoría complementaria se aplican de nuevo los procesos de selección y determinación descritos.

La ejecución de las actividades de inspección/auditoría, para otorgamiento de Certificación, seguimiento, renovación, ampliación, reducción, y reactivación de la certificación, se realizan en las instalaciones de la CQR SAS y/o del cliente (según aplique) para evaluar el eficaz cumplimiento respecto a la norma / reglamento de referencia seleccionado, el equipo auditor obtiene evidencia de la conformidad de cumplimiento del Sistema de Gestión (cuando aplique), del producto/servicio/proceso los requisitos de la norma/reglamento aplicable y de la Certificación, al final de la actividad; el auditor/inspector informa a la organización y/o cliente sobre los resultados (hallazgos y conclusiones) obtenidos.

### 11.4 Proceso y Procedimiento de la Decisión en Certificación

Información respecto a las condiciones para otorgar, mantener, extender, reducir, suspender y cancelar la Certificación al cliente de se encuentran debidamente documentadas en procedimientos internos de Certification Quality Resources SAS.

Para el otorgamiento, ampliación, reducción, renovación o reactivación del certificado se requiere que durante la evaluación se compruebe el cumplimiento de los requisitos. En el evento de haberse presentado no conformidades, la organización y/o cliente debe establecer correcciones, análisis de causas y acciones correctivas pertinentes dentro del plazo establecido, una vez cerradas las no conformidades con la aprobación del evaluador, e realiza una revisión técnica del todo el proceso y se decide el otorgamiento de la Certificación/ mantenimiento.

### 11.5 Uso de Tecnologías de información y comunicación (TIC) en auditorías a Sitios Temporales / Remotos / Virtuales

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación como parte de la metodología de evaluación remota/virtual se realiza en el marco del documento IAF MD 4, en su versión vigente - Documento obligatorio de la IAF para el uso de la tecnología de la información y la comunicación (TIC) para fines de auditoría / evaluación.

El uso de las TIC no es obligatorio y puede ser utilizado para otros tipos de actividades de evaluación de conformidad, pero si se usa como parte de la metodología de auditoría / evaluación, es obligatorio cumplir con este documento.

El uso de las TIC para fines de auditoría / evaluación se acuerda mutuamente con el cliente teniendo en cuenta las medidas de seguridad de la información y protección de datos y las regulaciones, antes de que las TIC se usen para fines de auditoría.

Al realizar las Auditorías remotas o virtuales, los siguientes métodos pueden considerarse como alternativas:

- Entrevistas o reuniones de avance con la organización del cliente y/o su cliente en persona o por teleconferencia; incluyendo audio, video y el intercambio de datos.
- Revisión documental en nuestras oficinas o en las oficinas de la organización de actividades temporales / sitios remotos; mediante acceso remoto sincrónicamente (en tiempo real) o asincrónicamente (cuando corresponda)
- Acceso remoto a sitio(s) vía electrónica que contengan alguna información relevante para la evaluación del sistema de gestión y del/de los sitios(s) temporal(es) / remoto(s)
- Uso de video y teleconferencia y de otros medios tecnológicos para permitir la realización remota de la Auditoría.

- Grabación de información y evidencia mediante video, o grabaciones de audio
- El uso de TIC en evaluación de la conformidad está limitado por documentos normativos y estándares, por lo cual la determinación de su aplicación se realiza por parte de CQR como resultado de la revisión de la solicitud de certificación.

### 12. PERÍODO DE CERTIFICACIÓN

El certificado tiene un periodo de vigencia según el esquema de evaluación establecido en los procedimientos internos, indicados en la oferta y en este documento; es renovado sobre el cumplimiento satisfactorio de los requisitos normativos /reglamentarios,

Si el cliente termina este contrato antes de la fecha de vigencia del certificado, el cliente está obligado y comprometido a encontrarse a paz y salvo con las actividades realizadas por CQR SAS.

### 13. MANTENIMIENTO DE CERTIFICACIÓN (EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO, REDUCCIÓN Y AMPLIACIÓN Y REACTIVACIÓN)

Deben llevarse a cabo evaluaciones periódicas, las cuales deberán cubrir los aspectos del Sistema de Gestión (cuando aplique), documentación, procesos, producto, dependiendo del tipo de servicios de Certificación proporcionados. El Cliente deberá permitir el acceso a todos los sitios, documentos o productos para fines de supervisión siempre que se considere necesario, y CQR SAS se reservará el derecho de realizar evaluaciones, en sitio o al producto sin previo aviso, según se requiera.

#### 13.1 Auditoría de Seguimiento

CQR SAS de manera anticipada notifica la fecha de auditoría y los integrantes del equipo auditor a la organización y la asignación a los auditores/expertos e inspectores.

La organización o cliente tiene la obligación de culminar el proceso de auditoría de seguimiento y renovación con el cierre satisfactorio de los hallazgos no conformes, antes de la fecha de vigencia del certificado (día/mes)

La no realización de la auditoría de seguimiento implica la suspensión del certificado en los términos descritos en el numeral 15 de este documento. Esta suspensión no dará lugar a la extensión de la vigencia del certificado.

. Cuando las no conformidades identificadas durante una auditoría de seguimiento no son cerradas dentro del tiempo establecido 90 días calendario a partir de la fecha de aprobación del plan de acción, se procederá con la suspensión del certificado.

CQR SAS, se reserva el derecho a tomar muestras del mercado para realizar los ensayos pertinentes, durante el proceso de vigilancia en cumplimiento de las condiciones propias del esquema de evaluación o cuando lo considere necesario.

### **13.2 Evaluación de Reducción, Ampliación del Alcance, Especial o extraordinaria / Complementario.**

La ampliación del alcance del certificado a otros sitios, productos, referencias, a un nuevo proceso, actividades adicionales en el mismo sitio o en sitios diferentes; debe ser solicitada por escrito, si el cliente decide ampliar o reducir referencias a certificar durante la evaluación de seguimiento correspondiente, debe enviar una comunicación con suficiente antelación a la fecha de auditoría (4 meses antes), adjuntando la documentación necesaria en la cual se indique el alcance de ampliación..

La reducción del alcance de certificado es realizada por solicitud escrita de la organización y/o cliente o puede ser identificada y reportada por CQR SAS en las evaluaciones de seguimiento, especiales /extraordinarias/renovación, podrán realizarse auditorías especiales para verificar la aplicación de los requisitos de la norma, si existe el riesgo de afectación del producto y/o servicio en el alcance que permanece.

### **13.3 Auditorías Complementarias y Especiales.**

CQR SAS realiza auditorías complementarias para verificación de la implementación y eficacia del plan de acción propuesto por la organización cliente para el cierre de los hallazgos no conformes.

CQR SAS realiza auditorías Especiales para los siguientes casos:

- Para la reactivación de Certificación (casos de suspensión).
- Quejas o reclamos de los clientes de la organización y/o de otras partes interesadas, que afecten el alcance del certificado.
- Quejas, investigaciones o sanciones de la autoridad competente que afecten el alcance del certificado.
- Cambios que afecten el sistema de gestión, el proceso de producción o el producto/servicio/proceso certificado mencionados en el numeral 10.15 de este documento.

## **14. RE-CERTIFICACIÓN (RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO)**

El Cliente que desea renovar los certificados que se acercan al final de su vigencia, deberá solicitarlo por escrito mediante el formulario o solicitud de aplicación, por lo menos 4 meses antes de la fecha de expiración del certificado, la organización y CQR SAS deben gestionar comercialmente la auditoría de Re-Certificación. La metodología de evaluación es igual a la de Certificación inicial.

## **15. SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO**

CQR SAS puede suspender un Certificado por un período limitado (hasta máximo 4 meses) en los siguientes casos:

- a. Si no se ha cumplido satisfactoriamente con la implementación de una Solicitud de Acción Correctiva dentro del plazo establecido (90 días calendario a partir de la fecha de aprobación del plan de acción para el cierre de las no conformidades.)

- b. Si el Cliente no ha subsanado un caso de mal uso de Marca de Certificación, mediante medidas correctivas apropiadas.
- c. Si los productos están siendo colocados en el mercado en condiciones inseguras o no conformes.
- d. Si las auditorías no son realizadas dentro de un período determinado de tiempo antes de la fecha de vigencia del certificado (día/mes)
- e. La mora en el pago de los servicios de la auditoría mayor al tiempo establecido.
- f. Por uso indebido del certificado.
- g. Alterar o cambiar el contenido del alcance del certificado o su vigencia.

CQR SAS confirma por escrito al cliente la suspensión del certificado. indicando bajo cuales condiciones se levantará la suspensión. Al término del período de suspensión, se realiza una evaluación mediante auditoría especial para determinar si se han cumplido las condiciones indicadas para restablecer el Certificado.

Una vez cumplidas estas condiciones, se debe levantar la suspensión y notificar al Cliente de la reactivación del Certificado. Si no se cumplen las condiciones, se retira el Certificado.

Se debe cargar al Cliente todos los gastos en los que haya incurrido CQR SAS para suspender y restablecer un Certificado.

### 16. RETIRO/CANCELACIÓN DEL CERTIFICADO

Se puede retirar y cancelar un Certificado en cualquiera de estos casos:

- Por solicitud escrita de la organización y/o cliente. (Cancelación voluntaria)
- Por no reactivación dentro del período máximo de suspensión.
- Si el cliente toma medidas inadecuadas en caso de una suspensión.
- Por no llevarse a cabo las auditorías de seguimiento o renovación dentro de los plazos contemplados en los documentos.
- Presentar documentación falsa para obtener la Certificación.
- Utilizar el certificado para actos ilícitos.
- Si CQR SAS termina su Contrato con el Cliente.

CQR SAS tiene el derecho de retirar el Certificado informando por escrito al Cliente.

El Cliente puede presentar una apelación a la decisión de retiro del certificado (ver Cláusula 22).

En casos de retiro/cancelación de la Certificación, CQR SAS no genera ningún reembolso de los honorarios por las auditorías realizadas, se actualiza el estado del certificado en las plataformas y se notifica a los organismos reguladores cuando aplique.

### 17. RECONOCIMIENTO DE CERTIFICADOS

El Organismo de Certificación reconoce, a su total criterio, los certificados emitidos por otras organizaciones acreditadas que sean Firmantes de los acuerdos multilaterales a los cuales pertenece ONAC, si esto no compromete la integridad de un Sistema o producto dentro del esquema de Certificación.

## **18. ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS**

CQR SAS mantiene en su archivo digital todos los registros relacionados con la realización de auditoría a cada proceso de certificación, durante el período requerido por el ente de acreditación o por la ley aplicable en el país.

Al final del período de Archivo, CQR SAS deberá transferir, retener o disponer del material a discreción propia, a menos que reciba instrucción contraria por el Cliente.

## **19. REPORTE Y PROPIEDAD DEL CERTIFICADO Y PROPIEDAD INTELECTUAL**

Cualquier documento, incluyendo, pero no limitando a reportes y certificados suministrado por CQR SAS y el copyright contenido ahí, es y sigue siendo propiedad de CQR SAS y el Cliente no debe alterar el contenido de tales documentos. El Cliente tiene derecho a tomar copias únicamente con propósito interno. Duplicados de los Certificados están disponibles una vez se soliciten.

## **20. USO DE CERTIFICADOS Y LOGOS**

El Cliente puede promover su certificación de acuerdo con los términos estipulados en el documento Marca de certificación, y sus anexos (según aplique). El uso del nombre Corporativo de CQR SAS o cualquier otra marca registrada con fines de publicidad no está permitido sin previo consentimiento por escrito de CQR SAS.

Los documentos mencionados contienen la información sobre los derechos y deberes de los solicitantes y clientes certificados, incluidos los requisitos, restricciones o limitaciones sobre el uso de marca de CQR SAS y las formas de referirse a la Certificación concedida. EL documento Marca de Certificación, directrices para su uso, que es entregado al cliente, anexo al certificado.

De conformidad con el reglamento aplicable que rige la marca, un cliente puede hacer público que sus correspondientes productos han sido certificados y puede imprimir la marca de Certificación pertinente en sus artículos de papelería y escritorio y material publicitario relacionado el alcance de Certificación, según lo permita el esquema; si el cliente suministra copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad.

En cualquier caso, el Cliente debe asegurarse que sus anuncios y material publicitario no creen confusión o de alguna manera engañen a terceros respecto a los productos certificados y no certificados. La información en el producto debe estar como mínimo en español y cumplir con lo requerido en el Estatuto del Consumidor Ley 1480 del 2011, artículo 73.

CQR SAS tomará acciones adecuadas, con cargo al Cliente, para ocuparse de referencias incorrectas o engañosas a la Certificación o uso de Certificados y marcas de Certificación. Estas incluyen la suspensión o retiro del Certificado, acción legal y/o publicación de la infracción.

En caso de retiro del certificado, todos los derechos de uso de este cesan inmediatamente, quedando obligada la organización a suspender toda publicidad relativa a la misma, el retiro o suspensión del certificado implica la renuncia por parte de la organización, a cualquier acción legal contra CQR SAS.

## **21. PROCESO Y PROCEDIMIENTO DE APELACIONES, QUEJAS Y DISPUTAS.**

Información de Apelaciones, Quejas y disputas se encuentra en el documento: 2975 Procedimiento para el Manejo de las quejas, apelaciones y disputas, publicado en la página web de CQR SAS.

El cliente tiene el derecho de realizar apelaciones a las no conformidades halladas en las evaluaciones de la conformidad y a las decisiones tomadas por CQR sobre su proceso, durante los cinco días calendario posteriores a la comunicación de estas.

CQR SAS mantiene la confidencialidad de todo lo relacionado con quienes interponen quejas, apelaciones y disputas, no se dan a lugar a acciones discriminatorias contra los mismos.

Las quejas, apelaciones, disputas son atendidas en máximo 15 días hábiles después de recibidas.

La decisión sobre una queja, apelación o disputa se debe revisar y aprobar por la(s) persona(s) que no haya(n) estado involucrada(s) previamente en el objeto de la apelación, queja o disputa.

CQR SAS, se reserva el derecho de adicionar, eliminar o modificar este código de práctica sin previa notificación, a menos que se acuerde explícitamente por escrito lo contrario. Todos los servicios son realizados de acuerdo con las condiciones generales para los servicios de Certificación de productos/ procesos/ servicios, en caso de conflicto con cualquier otra disposición, prevalecerá este último.

Este acuerdo estará sujeto a las partes. Ninguna persona tendrá un derecho o acción de causa de intervenir o que surja como resultado de este acuerdo, salvo los que son partes de ella.

Este instrumento constituye el acuerdo entero de las partes. Ninguna representación o promesas han sido hechas excepto aquellos que son dispuestos en este acuerdo.

Al firmar el registro de aceptación de la oferta de servicios de evaluación de la conformidad, el cliente está de acuerdo con los Términos y Condiciones de Certification Quality Resources SAS (<https://cqr.com.co/wp-content/uploads/2019/01/CQR-General-TC-Bilingual-2019.pdf>), con los establecidos en este código así como con las condiciones determinadas en el documentos marca de certificación, directrices para su uso y sus anexos según aplique: Anexo No. 1 Uso de la Marca de Calidad Turística, Anexo No 2 Uso del Sello Ambiental Colombiano.