# Servicios de Certificación de Sistemas de Gestión Mecanismos Generales de Control

Bureau Veritas Certification



## INFORMACIÓN EN DOCUMENTO

| Entidad Emisora | Tipo de Documento | Clasificación de Documentos | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Bureau Veritas Certification Colombia** | **Procedimiento** | Público | C2 -Interno | Restringido | Secreto |

## CONTROL DE DOCUMENTOS

| No. Revisión | Autor / Editado por | Aprobado por | Fecha de Aprobación |
|---|---|---|---|
| 37 | Vivian Lancheros | Carolina Prieto | 10/02/2026 |

## RELACION DE CAMBIOS (INFORMACIÓN DE REVISIÓN)

| No. Revisión | Resumen del Cambio | Fecha | Autorizado |
|---|---|---|---|
| 1 | Bajo el encabezado GENERAL, faltó el punto 2.3, debido a un error de impresión. | 18/01/1995 | A. Paine |
| 2 | Inclusión del numeral 5.2.1 | 10/08/1998 | W. Delgado |
| 3 | Adecuación al Nuevo Formato y Titulo de la Revisión 10/02/97 y adición de un párrafo al ítem 5.2.1 | 24/02/1999 | W. Delgado |
| 4 | Actualización acreditaciones y mantenimiento de la aprobación. | 12/04/1999 | W. Delgado |
| 5 | Adecuación para todos los sistemas de gestión Actualización de acreditaciones | 20/05/2001 | W. Delgado |
| 6 | Revision de adecuación | 11/02/2002 | E. Prieto |
| 7 | Adecuación Acreditación OHSAS 18001 / ISO 45001 | 5/12/2002 | E. Prieto |
| 8 | Corrección para dar cumplimiento a observaciones de la SIC | 21/01/2003 | E. Prieto |
| 9 | Actualización del Logo de BVQI, cambio de Visitas de Vigilancia por Auditorias de Seguimiento, actualización en las actividades a ejecutar. | 1/12/2003 | E. Prieto |
| 10 | Actualización de acuerdo al nuevo BMS. | 15/04/2005 | E. Prieto |
| 11 | Actualización responsabilidades de la organización. | 23/06/2005 | E. Prieto |
| 12 | Revisión General | 2/08/2005 | E. Prieto |
| 13 | Revisión General, inclusión de la norma NTCGP- 1000:2004. | 7/09/2006 | E. Prieto |
| 14 | Revisión general por cambios en el BMS de versión de septiembre de 2006 (Cambio de Marca). | 24/01/2007 | M. Triana |
| 15 | Inclusión del compromiso de los clientes a brindar Información sobre quejas y acciones correctivas cuando sea requerido. | 4/06/2007 | M. Triana |
| 16 | Aclaración del ciclo y periodo de validez del certificado. | 28/06/2007 | M. Triana |
| 17 | Inclusión de las Fichas Técnicas por Sectores para su uso en el proceso de auditoría. | 1/11/2007 | M. Triana |
| 18 | Incluir la información para Sello Ambiental NTC 5133, Información De Las Áreas Naturales Y Especies Arbóreas, Fauna Y Flora Tanto Interior como Exterior Del Establecimiento. | 15/11/2007 | M. Triana |
| 19 | Comentarios del resultado de auditoría de la SIC – Acreditación OHSAS18001/ ISO 45001 | 30/09/2008 | M. Triana |
| 20 | Aclaración de la autoridad para aprobar la certificación | 30/09/2009 | M.Triana |
| 21 | Se aclaró el tratamiento de información confidencial | 10/09/2010 | M.Triana |

| No. Revisión | Resumen del Cambio | Fecha | Autorizado |
|---|---|---|---|
| 22 | Revisión general –Alineación con el BMS | 21/02/2011 | M.Triana |
| 23 | Acceso a los Organismos de Acreditación | 5/11/2011 | M.Triana |
| 24 | Alineación BMS – SF05 | 1/10/2012 | M.Triana |
| 25 | Aclaración de rotación de auditores, tiempo para presentar apelaciones y uso del logo en etapa de suspensión. | 19/12/2013 | M.Triana |
| 26 | Intervalo en la programación de la segunda visita de vigilancia. | 19/09/2014 | M.Triana |
| 27 | 7.CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTION DE LA ORGANIZACIÓN (Generales, Ampliaciones y/o Reducciones). | 14/04/2015 | M.Triana |
| 28 | Alineación BMS / ISO/IEC 17021-1:2015 | 16/06/2016 | M.Triana |
| 29 | Revisión General. Actualización BMS. Corrección de títulos en Índice. | 10/02/2017 | M.Triana |
| 30 | Se explican los riesgos asociados de hacer la Etapa I y Etapa II seguidas. Se indica que se deben comunicar al cliente en la oferta comercial y el correo de agenda en el que se envía la notificación de la fecha de realización.<br>Aclaración en el programa de muestreo para multisitio.<br>Aclaración de solicitud de evidencias de implementación de correcciones para no conformidades menores.<br>Aclaración información del certificado.<br>Inclusión Nota 2. | 1/07/2017 | M.Triana |
| 31 | Orientaciones frente a las actividades del ciclo de auditoría y a la vigencia de los certificados otorgados bajo la norma NTC GP 1000:2009. De acuerdo con los cambios realizados en los procedimientos de quejas, apelaciones, suspensiones y cancelaciones se hace revisión del documento y se elimina la palabra reclamos, se aclara que la Visita de seguimiento 1 y 2 son anuales. | 12/03/2018 | M.Triana |
| 32 | Se incluyó la migración de la norma ISO 45001:2018. | 01/09/2018 | M.Triana |
| 33 | Se elimina de la cláusula 3.1 el título de transición a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y se incluye en este numeral información para los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo. | 30/08/2019 | M.Triana |
| 34 | Aclaración frente a las condiciones para restauración de la certificación. Actualización de la dirección del sitio web. | 21/05/2020 | M. Triana |
| 35 | Aclaración en el nombre del documento incluyendo SISTEMAS DE GESTIÓN.<br>Redistribución de numerales y capítulos (ajuste de forma).<br>Aclaración concepto tiempos (días calendario) y ejecución visitas de seguimiento.<br>Aclaración auditorías presenciales.<br>Aclaración certificados físicos. | 27/07/2023 | A. Toro |
| 36 | Se actualizan colores, presentación documento y logo de Bureau Veritas, se incluye información del documento | 25/07/2025 | C. Prieto |
| 37 | Se realiza modificación en el numeral 4.3.1, se incluye ítem “Reunión de Apertura”; Se realiza modificación en el numeral 4.3.2, se realiza una aclaración referente a la reunión de apertura cuando las auditorías de etapa 1 y etapa 2 no se realizan en fases seguidas. | 10/02/2026 | C. Prieto |

# CONTENIDO


RELACION DE CAMBIOS (INFORMACIÓN DE REVISIÓN) 2

1. ALCANCE ....5

2. MANTENIMIENTO ....5

3. CAMBIOS....5

4. MÉTODO ....5

4.1 ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN.... 5

4.2 SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN .... 6

4.3 PROCESO DE CERTIFICACIÓN .... 9

4.4 EMISIÓN DE LA CERTIFICACIÓN .... 17

4.5 MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN (SEGUIMIENTOS) .... 18

4.6 RE-CERTIFICACIÓN.... 21

4.7 CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.... 22

4.8 USO DE LA MARCA .... 23

4.9 ACCESO A LOS ORGANISMOS DE ACREDITACIÓN.... 23

4.10 SUSPENSION, RETIRO O CANCELACION DE UN CERTIFICADO .... 24

4.11 GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES .... 25

4.12 RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIONES .... 26

4.13 CONFIDENCIALIDAD .... 27

4.14 ARBITRAJE .... 27

5. REGISTROS ....27

# 1. ALCANCE

BVQI COLOMBIA LTDA ofrece servicios de certificación a sus clientes que cubren la auditoría y certificación del Sistema de Gestión de LA ORGANIZACION según una norma reconocida, la que se identifica como “LA NORMA” en este documento. En lo sucesivo, el cliente de BVQI COLOMBIA LTDA es denominado “LA ORGANIZACION”.

Este documento describe el procedimiento a seguir para otorgar, rechazar, mantener, extender, ampliar o reducir el alcance, renovar, restaurar, suspender y cancelar la Certificación de Sistemas de Gestión de LA ORGANIZACIÓN. Describe las acciones requeridas por ambas partes BVQI COLOMBIA LTDA y LA ORGANIZACIÓN, para completar el proceso de Certificación. Una organización certificada bajo este esquema recibe un “Certificado” de su Sistema de Gestión, y está habilitada para exhibir el logo de BVQI COLOMBIA LTDA apropiado, de acuerdo con los requisitos definidos en la política de uso del logo.

Para alcanzar y mantener la certificación, LA ORGANIZACIÓN debe desarrollar y mantener sus Sistemas de Gestión en concordancia con dichas especificaciones, permitiendo acceso incondicional a BVQI COLOMBIA LTDA, para que audite o de otro modo verifique estos sistemas de gestión contra dichas especificaciones.

El certificado otorgado por BVQI COLOMBIA LTDA, cubre solamente, si es el caso, aquellos servicios o productos manufacturados, y/o entregados bajo el alcance del sistema de gestión del Cliente certificado por BVQI COLOMBIA LTDA. Para ciertos esquemas de Certificación se requiere ampliación de los contenidos de este documento. Esto es entregado de manera separada para el esquema en cuestión. LA ORGANIZACION sigue siendo responsable solo por cualquier defecto en sus productos y defenderán, protegerán e indemnizarán a BVQI COLOMBIA LTDA, por cualquier defecto, queja o responsabilidad que surja de dichos productos. La certificación emitida no exime a LA ORGANIZACION de sus obligaciones legales respecto de los servicios o productos en el alcance de sus sistemas de gestión.

# 2. MANTENIMIENTO

Este documento debe ser mantenido por el Gerente de Técnico o su(s) delegado(s).

# 3. CAMBIOS

Los cambios a este procedimiento deben ser autorizados por el Gerente Técnico o a quien éste delegue.

# 4. MÉTODO

## 4.1 ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

La Acreditación es un medio por el cual LA ORGANIZACION puede tener confianza en un Organismo de Certificación y es más efectiva cuando es concedida por una Autoridad Nacional o internacional; la misma

no puede ser una Organización Nacional de Normalización. El Sistema de Gestión de la Calidad de BVQI COLOMBIA LTDA, opera de acuerdo a las normas ISO/IEC 17021-1 (Evaluación de la Conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación en sistemas de gestión), ISO 19011 (Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión) vigentes y a las reglas de Organismos Acreditadores. Estas reglas cubren la estructura, responsabilidades, dirección y competencia técnica de los Organismos de Certificación. BVQI COLOMBIA LTDA, emprende su servicio de Auditoría según un Sistema de Gestión de Calidad Interno que cumple con las Normas y reglas antes mencionadas. De esta manera, BVQI COLOMBIA LTDA, puede ofrecer un servicio genuinamente internacional, no basado en acuerdos de reconocimiento mutuo no oficiales y no controlados. BVQI COLOMBIA LTDA, procura otorgar la Certificación de esta manera, siempre y cuando sea posible; por lo tanto, nuestros clientes reciben un certificado que exhibe el Logo de Acreditación apropiado y por consiguiente, están autorizados a exhibirlos.

Se recomienda a los usuarios de servicios de Certificación de Sistemas verificar cuidadosamente el estado de acreditación de todas las Certificaciones de Sistemas de Gestión con los cuales interaccionen y al solicitar la certificación de sus propias organizaciones, verificar que los Organismos de Certificación con los que se proponen contratar, estén apropiadamente acreditados.

## 4.2 SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

Los formatos de BVQI COLOMBIA LTDA aplicables en donde se hace descripción de las características del contrato, serán utilizados como la base para la oferta de certificación y subsiguiente acuerdo con LA ORGANIZACIÓN que está en búsqueda de la Certificación. Los siguientes detalles, entre otros, son requeridos a LA ORGANIZACION:

a. Norma a certificar.
b. Acreditación requerida.
c. Los detalles de las actividades para la definición del alcance.
d. Información del cliente:
    i. Nombre, dirección, información de contacto.
    ii. La información sobre los sitios a ser cubiertos por la certificación (complejidad de los sitios, el campus, múltiples sitios).
    iii. Número e importancia de los sitios temporales (cuando apliquen).
    iv. Número de empleados y datos sobre la actividad de desplazamiento.
    v. Aspectos significativos del proceso de organización y funcionamiento, y las obligaciones legales pertinentes.
    vi. Información sobre procesos subcontratados utilizado por el cliente que puede afectar la conformidad con el requisito (cuando apliquen).
    vii. La información relativa a la utilización de consultores en relación con el sistema de gestión estándar de certificación.

***NOTA (1):*** *Para una oferta Multi-sitio, BVQi Colombia Ltda., se basa en la información suministrada por el Cliente; y aplica los criterios multi-sitio de las reglas de acreditación establecidos en el Mandatory Document No.1 de Inter American Accreditation Cooperation - IAF (Documento obligatorio para la certificación Multi-sitio basada en el muestreo). Se debe asegurar un programa de muestreo para asegurar una auditoria apropiada del sistema de gestión. Si se detecta en algún momento, que la información entregada por el cliente no es precisa, BVQI COLOMBIA*

*LTDA., tendrá la facultad de cambiar la Oferta o Acuerdo Comercial para dar cumplimiento a las reglas previamente mencionadas.*

***NOTA (2):*** *Dependiendo del esquema de certificación solicitado, se puede solicitar información adicional de la mencionada previamente.*

La Oferta de Certificación, que forma parte integral del acuerdo comercial, incluye los costos básicos por la prestación del servicio, basado en la fidelidad y exactitud de los datos facilitados previamente por LA ORGANIZACIÓN. Cualquier otro servicio, distinto del especificado será facturado de acuerdo con las tarifas vigentes de BVQI COLOMBIA LTDA. BVQI COLOMBIA LTDA proveerá, con base en esta información, una cotización para cubrir el costo de la Auditoría de Certificación y Auditorias de Seguimiento posteriores. Esta excluye el costo de Pre-Verificaciones o Visita(s) especiales que pudieran ser requeridas durante el tiempo de la Certificación.

***NOTA (3):*** *BVQI COLOMBIA LTDA se reserva el derecho de revisar y modificar los precios indicados en la oferta comercial al año como mínimo. Estos cargos se ajustarán para tener en cuenta la tasa de inflación, índice de precios al consumidor- IPC, los costos de mano de obra o costos que implica cambios en los sistemas de certificación aplicables.*

***NOTA (4):*** *Todos los honorarios y gastos cotizados no incluyen el IVA o cualquier otro impuesto establecido por el Gobierno Nacional, los cuales se facturarán a la tasa vigente.*

***NOTA (5):*** *Todos los gastos de traslado de los verificadores tales como pasajes aéreos (nacionales e internacionales), tasas aeroportuarias, transporte terrestre, alojamiento y comidas se verán reflejados según lo acordado en la oferta comercial a menos que se acuerde de manera diferente, para lo cual se facturarán a su costo más 10% por manejo administrativo.*

Cuando LA ORGANIZACIÓN firma la propuesta, esta se convierte en el contrato u acuerdo legal, indicando la documentación requerida para el inicio de la actividad; por lo tanto, una vez que esta se recibe de un cliente, el personal de ventas examinará el documento para asegurar que no se han realizado o solicitado cambios por LA ORGANIZACIÓN. Si todos los datos son consistentes con la propuesta original del contrato firmado se transfiere al personal de operaciones para su agenda. LA ORGANIZACIÓN también debe proveer a BVQI COLOMBIA LTDA una confirmación por escrito de la fecha que prefiere para la Auditoría. En caso tal que BVQI COLOMBIA LTDA decida rechazar la solicitud de Certificación como resultado de esta revisión, las razones serán documentadas e indicadas al cliente.

BVQI COLOMBIA LTDA proporcionará el nombre y, cuando se solicite, proporcionará información sobre cada miembro del equipo de auditoría, con tiempo suficiente para que el cliente pueda evaluar y oponerse a la designación del auditor en particular o experto técnico con exposición de motivos válida y permitirá a BVQI COLOMBIA LTDA tiempo para reconstituir el equipo en respuesta a cualquier objeción válida. El equipo auditor será seleccionado de acuerdo con los requisitos impuestos a BVQI COLOMBIA LTDA por los organismos de Acreditación y la normatividad interna aplicable para tal fin. Se indican las funciones principales de los roles previamente mencionados:

- Auditor Líder: Los Auditores Líderes de BVQI COLOMBIA LTDA tienen la autoridad para el control y el rendimiento de las actividades de certificación en sitio (presencial y/o remota), incluyendo cualquier planificación, revisión, y control de los miembros del equipo de certificación. Están autorizados a

conducir las Auditorías de Bureau Veritas, tomar aquellas decisiones que sean necesarias durante las auditorías y recomendar la certificación o la recertificación al Gerente Técnico.

- Auditor acompañante: Autoridad para el control y ejecución de las actividades de auditoría, incluyendo cualquier planificación y realización de la auditoría.
- Experto técnico:
  - Aportar su experiencia en una disciplina definida en BVQI COLOMBIA LTDA.
  - Relacionar los aspectos técnicos referentes al sector auditado aplicables al cliente.
  - Informar al Auditor Líder antes de la auditoría, los puntos pertinentes que requieran la investigación durante el curso de la misma.
  - Ayudar al Auditor Líder con el proceso de asignación de tareas de auditoría específicos a los miembros del equipo
  - Proporcionar aclaraciones o información solicitada por un auditor.
- Observador: La presencia y la justificación de los observadores durante una actividad de auditoría serán acordadas por la BVQI COLOMBIA LTDA y el cliente antes de la realización de la auditoría. El equipo de auditoría se cerciorará de que los observadores no influyen o interfieren en el proceso de auditoría o en el resultado del ejercicio. Los observadores pueden ser miembros de la organización del cliente, consultores, personal del organismo de acreditación, organismos reguladores u otras personas justificadas.
- Guía:
  - Establecimiento de contactos y el calendario para las entrevistas.
  - Organización de visitas a partes específicas del sitio o de la organización.
  - Garantizar que las normas relativas a los procedimientos de seguridad son conocidos y respetados por los miembros del equipo auditor.
  - Testigos de la auditoría en nombre del cliente.
  - Proporcionar aclaraciones o información solicitada por un auditor.

Si los clientes solicitan una segunda y diferente acreditación después de la etapa de la revisión del contrato, y la decisión inicial de certificación ha sido hecha y el certificado expedido, esto requiere una nueva y separada oferta comercial y decisión de certificación.

Todos los servicios de BVQI COLOMBIA LTDA se cotizan en pesos ($) colombianos. BVQI COLOMBIA LTDA emitirá las facturas lo antes posible para permitir su cancelación en la fecha de la finalización de las visitas de auditoría. Las facturas se emiten en moneda nacional para facilitar su pago, a menos que se acuerde otra condición. El pago vence el último día de la auditoría, a menos que en el contrato se especifiquen otras condiciones. Todo pago vencido puede causar intereses a la tasa más alta permitida por la Ley, más un recargo del 10% por gastos administrativos. Los pagos de facturas emitidas en Dólares Americanos (US$) podrán hacerse en moneda nacional a la tasa oficial del día de pago.

***NOTA (6):*** *No se puede(n) liberar el(los) Certificado(s) hasta que BVQI COLOMBIA LTDA haya recibido el pago completo por sus servicios y gastos.*

***NOTA (7):*** *Sea cual sea la causa de la rescisión del Contrato, el certificado emitido queda totalmente invalidado, y LA ORGANIZACIÓN deja de utilizarlo, BVQI COLOMBIA LTDA incluye el estado en la base de datos que es de consulta pública y en caso de tenerlo de forma física lo destruirá o lo devolverá a BVQI COLOMBIA LTDA, junto con toda la documentación y otros objetos que mencionen o reproduzcan el certificado y el logotipo BVQI COLOMBIA LTDA.*

***NOTA (8):*** *Si LA ORGANIZACIÓN postergara la Auditoría mediante una notificación con un plazo inferior a 30 días calendario del primer día de las fechas acordadas para la visita, BVQI COLOMBIA LTDA cobrará un valor equivalente al 10% del monto del contrato. Esta suma no será descontada de los honorarios de Auditoría que finalmente se cobren.*

***NOTA (9):*** *Si LA ORGANIZACIÓN cancelara la Auditoría mediante una notificación previa con un plazo inferior a 30 días calendario del primer día de las fechas acordadas para la visita, BVQI COLOMBIA LTDA cobrará un valor equivalente al 15% del monto del contrato.*

### 4.2.1 Información para Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

De acuerdo al documento IAF MD 22:2018, el cual es obligatorio para la aplicación consistente de ISO/ IEC 17021-1 para la acreditación de los Organismos de Certificación que proporcionan la certificación de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SG SSO). Este documento se aplica a la certificación de la norma ISO 45001, se informa lo siguiente con respecto al numeral 9.6 mantener la certificación:

- El cliente certificado debe informar a BVQI COLOMBIA LTDA, sin demora, de la ocurrencia de un incidente grave o incumplimiento de la regulación que requiera la participación de la autoridad reguladora competente.
- Independientemente de la participación de la autoridad reguladora competente, puede que una auditoría especial sea necesaria cuando BVQI COLOMBIA LTDA sepa que ha habido un incidente grave relacionado con la seguridad y salud ocupacional, por ejemplo, un accidente grave o una infracción seria de regulación. Esta auditoría servirá para investigar si el sistema de gestión no se ha visto comprometido y si funcionó efectivamente. El organismo de certificación debe documentar el resultado de su investigación.
- La información sobre incidentes (accidentes graves o infracciones serias a la regulación que requiera la participación de la autoridad reguladora competente), proporcionada por el cliente certificado o reunida directamente por el equipo auditor durante la auditoría especial, debe proporcionar una base para que el Organismo de Certificación decida sobre las medidas a tomar, incluida la suspensión o retiro de la certificación, en los casos en que pueda demostrarse que el sistema falló seriamente con los requisitos de certificación de SSO. Dichos requisitos deben hacer parte de los acuerdos contractuales entre el Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC) y la organización.

## 4.3 PROCESO DE CERTIFICACIÓN

La auditoría inicial de certificación de un Sistema de Gestión debe ser realizada en dos etapas: Etapa 1 y Etapa 2, las cuales deben ser realizadas en las instalaciones (de forma presencial y/o remota) de LA ORGANIZACIÓN. El intervalo de tiempo entre la Etapa 1 y la Etapa 2 no debe exceder seis (6) meses (El primer día de la Auditoría Etapa 2 debe realizarse antes de ciento ochenta (180) días calendario del último día de la Auditoría Etapa 1).

### 4.3.1 Etapa 1 de Auditoría

BVQI COLOMBIA LTDA. llevará a cabo una revisión para determinar si la empresa está preparada para la Etapa 2 de la auditoría. En esta etapa se realizará lo siguiente:

- Reunión de apertura
- Revisar la documentación del sistema de gestión del cliente.
- Evaluar la ubicación del cliente y las condiciones del lugar y específicas para llevar a cabo conversaciones con el personal del cliente para determinar el grado de preparación para la auditoría de la etapa 2.
- Revisar el estado del cliente y la comprensión en relación con el requisito de la norma, en particular con respecto a la identificación de clave de rendimiento o importantes aspectos, procesos, objetivos y operaciones del sistema de gestión.
- Recopilar la información necesaria sobre el alcance del sistema de gestión, los procesos y las ubicaciones del cliente, y los aspectos legales y reglamentarios relacionados y el cumplimiento (por ejemplo, la calidad, los aspectos ambientales, legales de la operación del cliente, los riesgos asociados, etc.,).
- Revisar la asignación de recursos para la etapa 2 y de acuerdo con el cliente sobre los detalles de la etapa 2. La evidencia de esta revisión deberá estar disponible.
- Confirmar que el tiempo de auditoría y planificación están teniendo en cuenta la complejidad de los sitios (campus, edificio múltiples sitios) y procesos.
- Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y llevan a cabo, y que el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que el cliente está listo para la Etapa 2.

***NOTA (10):*** *Si las Auditorías Etapa 1 y 2 son realizadas de forma simultánea (etapas o fases seguidas), LA ORGANIZACIÓN deberá ser informada sobre los riesgos de posponer la Auditoría Etapa 2 si la Auditoría Etapa 1 no resulta en un nivel documental de LA ORGANIZACIÓN satisfactorio. Esta información se debe informar al cliente, tanto en la oferta comercial como en el correo que el área de agenda envía al cliente para informar la fecha de auditoría respectiva. Los resultados de la Etapa 1 pueden conducir al aplazamiento o cancelación de la Etapa 2.*

***NOTA (11):*** *Las conclusiones documentadas se producen al final de la Etapa 1 y son comunicadas al cliente, incluyendo la identificación de las áreas de interés que pudieran ser clasificadas como No Conformidades durante la Auditoría Etapa 2. Una vez finalizada una Auditoría Etapa 1 satisfactoria, se deben realizar los arreglos para la Auditoría Etapa 2 (Duración de Auditoría, Equipo de auditoría, Plan de Auditoría, intervalo entre Etapa 1 y Etapa 2). Una etapa 1 no satisfactoria se puede repetir total o parcialmente en caso de ser necesario.*

### 4.3.2 Etapa 2 de la Auditoría

El propósito de la Auditoría de Etapa 2 es para evaluar la implementación, incluyendo la efectividad del Sistema de Gestión del cliente. La Etapa 2 siempre se realiza en sitio, excepto para los casos descritos en Mandatory Document No.4 de Interntional Accreditation Forum - IAF (Documento obligatorio para la ejecución de auditorías remotas): identificación en el plan de auditoría de la técnica asistida a utilizar, verificar la habilidad de los auditores para entender y utilizar las tecnologías de la información, si el tiempo de auditoría remota supera el tiempo máximo permitido por lineamientos de BVQI COLOMBIA LTDA., tiempo de auditoría se debe contar con la aprobación del organismo de acreditación para su ejecución.

La Etapa 2 debe realizarse en las instalaciones (de forma presencial y/o remota) de LA ORGANIZACIÓN. En esta etapa se evaluará:

- La información y evidencias sobre la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión aplicables u otros documentos normativos.
- El monitoreo del desempeño, medición, reporte y revisión de los objetivos y metas de rendimiento clave (en consonancia con las expectativas de la norma de sistemas de gestión aplicables u otros documentos normativos).
- La capacidad del sistema de gestión del cliente y su desempeño en materia de cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales.
- El control operacional de los procesos del cliente.
- La auditoría interna y revisión por la dirección.
- Responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente.

El alcance del sistema de gestión debe ser validado por el equipo auditor durante esta etapa a través de la observación de las actividades y no simplemente una validación de documentos.

TODAS las actividades descritas en el alcance deben ser auditadas durante esta Etapa de la auditoría.

La Auditoria de Certificación será conducida de acuerdo con los procedimientos de BVQI COLOMBIA LTDA.

Una **Reunión formal de apertura** debe ser llevada a cabo con representantes de la gerencia de LA ORGANIZACION y, cuando sea apropiado, el personal responsable por las funciones o procesos a ser auditados. El personal clave para atender la Reunión de Apertura es: Director General o equivalente, Jefe de Departamentos (sujetos a auditoría), Representante de la Dirección o equivalente. Cuando las auditorias de etapa 1 y etapa 2 no sean fases seguidas si no separadas, el equipo auditor debe realizar una reunión de apertura independiente para cada etapa.

La reunión de apertura es presidida por el Auditor Líder, y proporcionará una breve explicación de cómo se llevarán a cabo actividades de auditoría y deberán incluir los siguientes elementos:

a) Presentación de los participantes, incluyendo una descripción de sus funciones;
b) Confirmación del Alcance de la Certificación;
c) Confirmación del Plan de Auditoría (incluyendo el tipo y alcance de la auditoria, objetivos y criterios), cualquier cambio u otro arreglo relevante con el cliente como la fecha y hora de la Reunión de Cierre, reuniones de retroalimentación entre el equipo auditor y la gerencia de LA ORGANIZACIÓN;
d) Confirmación de los canales formales de comunicación entre el equipo de auditoría y LA ORGANIZACIÓN;
e) Confirmación de la disponibilidad de los recursos e instalaciones para el equipo de auditoría;
f) Confirmación de los asuntos relativos a la Confidencialidad;
g) Confirmación de los aspectos relativos a la Seguridad en el Trabajo, procedimientos de emergencia y salud para el equipo auditor;
h) Confirmación de la disponibilidad, funciones e identificación de los Guías y Observadores;
i) Metodología para reportar, incluyendo la clasificación de los hallazgos de auditoría;
j) Información sobre las condiciones sobre las cuales la auditoria puede finalizar prematuramente;

k) Confirmación de que el Auditor Líder y el Equipo Auditor representando a BVQI COLOMBIA LTDA son responsables por la auditoria y debe estar a cargo de la ejecución del Plan de Auditoría incluyendo las actividades de auditoría) Métodos y Procedimientos a ser utilizados para realizar la auditoría basada en muestreo;
l) Confirmación del idioma a ser utilizado durante la auditoría;
m) Confirmación de que, durante la auditoría, el cliente será informado sobre el progreso de la auditoría y de cualquier punto de atención;
n) Oportunidad concedida a LA ORGANIZACIÓN para hacer preguntas.

El grado de detalle debe ser consistente con la familiaridad de LA ORGANIZACIÓN con los procesos de auditoría.

**Una Reunión formal de Cierre**, donde se debe registrar la asistencia, debe ser llevada a cabo con la gerencia de LA ORGANIZACION y, cuando sea apropiado, con el personal de las funciones o procesos que han sido auditados.

Los participantes de la Reunión de Cierre deben ser aquellos que asistieron a la Reunión de Apertura, para auditorías de ISO 45001, se debe contar con la presencia del Representante de los trabajadores, de acuerdo con lineamiento del MD22. El propósito de la Reunión de Cierre, la cual será presidida por el Auditor Líder, es presentar las conclusiones de auditoría, incluyendo la recomendación del equipo de auditoría relativa a la certificación. Cualquier No conformidad debe ser presentada de forma en que sean entendidas y se acordará el tiempo para su respuesta. La palabra “Entendida” no necesariamente significa que las No Conformidades hayan sido aceptadas por LA ORGANIZACIÓN.

La Reunión de Cierre debe también incluir los siguientes elementos. El grado de detalle debe ser consistente con la familiaridad de LA ORGANIZACIÓN con el proceso de auditoría:
a) Indicar a LA ORGANIZACIÓN que la evidencia recopilada fue basada en muestreo de la información; introduciendo así un elemento de incertidumbre;
b) El método y el plazo de presentación de informes, incluyendo la clasificación de los resultados de la auditoría;
c) El proceso de BVQI COLOMBIA LTDA para la gestión de las No Conformidades, incluyendo las consecuencias relativas al status de la certificación de LA ORGANIZACIÓN;
d) Los tiempos para que LA ORGANIZACION presente un Plan para la Corrección y Acciones Correctivas de cualquier No conformidad identificada durante la auditoría;
e) Las actividades posteriores a la auditoria por parte de BVQI COLOMBIA LTDA;
f) Información sobre el manejo de Quejas y el proceso de gestión de Apelaciones.

El cliente debe tener oportunidad para realizar preguntas. Cualquier diferencia en opinión en relación a los hallazgos de auditoría debe ser discutida y resueltos cuando sea posible.

Al final de cada auditoria (Etapa 2, Seguimiento, Recertificación, Visita Especial) el equipo de auditoria producirá un reporte de Auditoría. Para auditorías Etapa 1 el entregable se puede limitar solo a las conclusiones de auditoría.

El Reporte de Auditoría final es consolidado y entregado por el Auditor Líder, incluyendo la identificación de los hallazgos (incluidas áreas de interés) de la Etapa 1 y la Etapa 2. Para auditorías iniciales; las conclusiones del informe de la Etapa 2, incluirán y resumirán los hallazgos de la Etapa 1 y 2.

**4.3.3 No conformidades**

El auditor debe registrar las No Conformidades en la plantilla "Reporte de No Conformidades", y documentar las áreas de No Conformidad en el Reporte de Auditoría. LA ORGANIZACIÓN investigará la Causa Raíz y reportará a BVQI COLOMBIA LTDA sobre las Correcciones y Acciones Correctivas a realizar. El reporte debe contener si es apropiado, Oportunidades de Mejora del Sistema de Gestión de LA ORGANIZACIÓN.

El Auditor Líder debe acordar el procedimiento de cierre con LA ORGANIZACIÓN y aprobar los planes de acción dentro de los tiempos máximos establecidos.

4.3.3.1 **No Conformidad Mayor**. Una No Conformidad Mayor es una No Conformidad (incumplimiento de un requisito) que afecta la capacidad del Sistema de cumplir con los resultados previstos. Algunos ejemplos pueden ser:

- Una falla del Sistema de Gestión de LA ORGANIZACIÓN en identificar los requerimientos específicos de LA NORMA.
- Una falla persistente o intencional en el seguimiento de un requisito escrito del Sistema de Gestión de LA ORGANIZACIÓN.
- Una falla en el cumplimiento de un objetivo fundamental de un requerimiento del Sistema de Gestión.
- Número elevado de No Conformidades Menores en el mismo requerimiento de LA NORMA o del Sistema de Gestión de LA ORGANIZACIÓN
- Una falla intencional de LA ORGANIZACIÓN para corregir No Conformidades.
- Una falla en el Sistema de Gestión de LA ORGANIZACIÓN para cumplir con estatutos legales o reglamentarios*.

Las Correcciones y Acciones Correctivas deben estar aprobadas y cerradas en un período no mayor de noventa (90) días calendario y verificadas o por revisión por escritorio o si es apropiado durante una visita adicional de Follow Up, en común acuerdo con LA ORGANIZACIÓN.

**Cuando LA ORGANIZACIÓN ha identificado esta falla a través de su propia Auditoría Interna y se han tomado las Correcciones y Acciones Correctivas apropiadas, entonces el Auditor de BVQI COLOMBIA LTDA no necesita levantar una No Conformidad.*

4.3.3.2 **No Conformidad Menor**. Una No Conformidad Menor no afecta la capacidad del Sistema de Gestión en el cumplimiento de los resultados previstos. Sin embargo, el Auditor Líder debe también aprobar el Plan de Acciones Correctivas dentro de los noventa (90) días calendario, incluyendo responsables y fechas de cierre, antes de realizar una recomendación de certificación. La implementación de las Acciones Correctivas debe ser verificada durante la siguiente visita.

4.3.3.3 **Oportunidad De Mejora**. Proceso, actividad o documento que, aunque sea conforme, podría ser mejorado para traer beneficios a LA ORGANIZACIÓN. Cuando se reporten Oportunidades de Mejora,

el Auditor Líder debe asegurar de que realmente son Oportunidades de Mejora y no Conformidades o aspectos que puedan ser tomados como consultoría.

4.3.3.4 **Observación**. Es un punto de atención, proceso, actividad o documento que, aunque sea conforme, puede representar un riesgo para el Sistema de Gestión y que si no se mejora, podría resultar en una No Conformidad del Sistema, producto o servicio.

4.3.3.5 **No Conformidades en caso de Organizaciones Multisitio o Multicompañia**. Cuando se detectan No Conformidades para cualquier sitio individual, aún a través de la Auditoría Interna de LA ORGANIZACION o por auditoria de BVQI COLOMBIA LTDA, se debe llevar a cabo una investigación para determinar si los demás sitios han sido afectados.

De igual forma BVQI COLOMBIA LTDA debe requerir a LA ORGANIZACIÓN que revise las No Conformidades para determinar si indican una deficiencia del Sistema aplicable a otros sitios o no. Si se determina que es así, las acciones correctivas deben ser implementadas y verificadas tanto en la sede principal como en los sitios individuales afectados. Caso contrario LA ORGANIZACIÓN debe ser capaz de demostrar a BVQI COLOMBIA LTDA las justificaciones para limitar el alcance de las Acciones Correctivas.

BVQI COLOMBIA LTDA debe requerir evidencia de dichas acciones e incrementar la frecuencia o tamaño de la muestra hasta que los controles satisfactorios se hayan reestablecido. En el momento del proceso de toma de decisión, si algún sitio tiene una No Conformidad, la certificación será denegada para toda la red de sitios pendientes de acciones correctivas satisfactoria.

No es permitido que, para superar el obstáculo levantado por la existencia de una No Conformidad en un sitio individual, LA ORGANIZACIÓN busque excluir del alcance el sitio "problemático" durante el proceso de certificación. Tal exclusión solo puede ser acordada por adelantado.

***NOTA (11):*** *Es un requisito específico de las Autoridades de Acreditación, que las Empresas certificadas guarden un registro de todas las quejas y acciones correctivas relativas al Sistema de Gestión. En el caso de ISO 45001, LA ORGANIZACION debe conservar todos los registros de Accidentes, incidentes, No conformidades y acciones correctivas y preventivas implementadas.*

***NOTA (12):*** *Las Autoridades de Acreditación requieren a los organismos de Certificación de Tercera Parte, como BVQI COLOMBIA LTDA, verificar la efectividad el Sistema de Gestión de LA ORGANIZACION para reconocer formalmente la existencia e implementar los Requisitos Legales y Regulaciones Nacionales/Internacionales aplicables a los productos y/o servicios incluidos dentro del alcance del Sistema de Gestión de LA ORGANIZACION. BVQI COLOMBIA LTDA deberá asegurar, durante la Auditoria de Certificación, que LA ORGANIZACION ha tomado los pasos adecuados para reconocer formalmente tales requisitos.*

***NOTA (13):*** *LA ORGANIZACION, en caso que considere que el equipo auditor pueda tener algún conflicto de interés respecto al servicio a prestar, informará a BVQI COLOMBIA LTDA al respecto. BVQI COLOMBIA LTDA procederá con lo descrito en su Manual de Calidad en la sección "Declaración de Confidencialidad y No conflicto de interés".*

***NOTA (14):*** *Es responsabilidad de LA ORGANIZACIÓN asegurar la entrega de los planes de acción para revisión incluida la aprobación de los mismos en los noventa (90) días calendario al auditor líder. Para el caso de las no conformidades de tipo mayor, LA ORGANIZACIÓN es responsable de asegurar la ejecución del Follow Up con el cierre de todas las no conformidades en los noventa (90) días calendario. La entrega de planes y/o ejecución de Follow Up (cuando aplique), sobre los tiempos límites de los noventa (90) días calendario, es un riesgo de no aceptación y/o no cierre de las no conformidades que asume LA ORGANIZACIÓN.*

***NOTA (15):*** *El envío o entrega de los planes y/o evidencias para cierre de no conformidades no implica la aprobación del proceso, ya que este debe ser revisado para asegurar la conformidad de los planes de acción. En el caso que una no conformidad no sea aceptada y/o aprobada en los tiempos límites permitidos, implicará la suspensión del certificado para procesos de mantenimiento ejecutados en visitas de seguimiento o no otorgamiento en caso de procesos de certificación o recertificación*.

### 4.3.4 Cambios a las Etapas 1 y 2

Si como resultado de la auditoría de la Etapa 1, BVQI COLOMBIA LTDA determina que se ajustarán los arreglos de la etapa 2 (es decir, cambios en el alcance, días-hombre, auditores, sitios), el Contrato podrá ser modificado.

La Etapa 1 puede ser repetida hasta que produzca resultados satisfactorios para pasar a la Etapa 2, cuando en base a la información recopilada durante la Etapa 1 de la auditoría BVQI COLOMBIA decide que la información requerida no es proporcionada/completada, que puede resultar en una No Conformidad Mayor en la Etapa 2 con respecto a la aplicación efectiva del sistema de gestión.

Cuando las auditorías Etapas 1 y 2 se han previsto de manera conjunta (etapas o fase seguidas), BVQI COLOMBIA LTDA. tiene derecho a posponer la auditoría de la Etapa 2, si los resultados de la auditoría de la Etapa 1 no son satisfactorios para proceder a la Etapa 2 de la auditoría.

### 4.3.5 Acción(es) Correctiva(s) Generada(s) de la Auditoría de Certificación

La respuesta de LA ORGANIZACIÓN de las No conformidades debe ser revisada por el Auditor Líder en tres partes; Corrección, Análisis de Causa Raíz y Acciones Correctivas. Durante la revisión de las tres partes, el auditor buscará un Plan y luego la evidencia de que ese Plan esté siendo implementado.

Se espera que el auditor durante la Reunión de Cierre le indique al cliente los tiempos límites para identificar las No Conformidades con los pasos obligatorios tales como:

4.3.5.1 **Corrección**. La extensión de la No Conformidad ha sido identificada (La No Conformidad ha sido corregida y LA ORGANIZACIÓN ha examinado el Sistema para ver si existen otras muestras que necesiten ser corregidas). Asegurar que la Corrección responde a la pregunta "¿Es un caso aislado o no?". En otras palabras "¿Existe un riesgo de que esto pueda ocurrir nuevamente en otro sito/departamento?"

Si la corrección no es inmediata; será apropiado desarrollar un Plan para corregir la No Conformidad (responsable y fecha).

4.3.5.2 **Análisis de Causa Raíz.** El Análisis de Causa Raíz no es simplemente repetir el hallazgo, sin importar si es la causa directa del hallazgo. Un buen Análisis para determinar la Causa Raíz ej.: Alguien que

no siguió un proceso puede ser una causa directa; determinando por qué alguien no siguió un proceso puede conducir a la verdadera causa raíz.

- Asegurar que la Causa Raíz responde a la pregunta "¿Que falló en el Sistema para que este problema ocurriera?"
- Culpar al empleado no será aceptable como la única Causa Raíz.
- Abordar problemas con los procesos de la misma forma en que se detecte lo que falló del Sistema.

La declaración de la Causa Raíz debe enfocarse en un solo tema sin ningún "por qué" obvio restante. Si un "por qué" puede ser razonablemente adjudicado sobre el análisis de las causas, esto indica que el análisis no fue lo suficientemente lejos.

4.3.5.3 **Acción Correctiva.** La Acción Correctiva o el Plan de Acciones Correctivas identifican la Causa Raíz determinada en el Análisis de Causa Raíz. Si no se ha definido la verdadera Causa Raíz no se puede prevenir el problema de su recurrencia. Para poder aceptar el Plan, este debe incluir:

- Acciones para identificar la Causa Raíz.
- Identificación de los responsables para las acciones y
- La programación (fechas) para la implementación.
- Siempre incluir un "cambio" al Sistema. Entrenamientos y/o publicaciones generalmente no son cambios al Sistema.

Para poder aceptar la evidencia de la implementación:

- Proporcionar suficiente evidencia que muestre que el Plan está siendo implementado como fue descrito en la respuesta de la No Conformidad (y también en tiempos de ejecución).

***Nota (16)**: La totalidad de la evidencia no es requerida para cerrar la No conformidad; cierta evidencia puede ser revisada en auditorías futuras mientras se verifiquen las acciones correctivas. Esto dependerá de la naturaleza y la complejidad de la Acción Correctiva y su proceso de resolución en el tiempo*.

4.3.5.4 **Visitas de Follow Up.** En cualquier etapa del ciclo de certificación (Etapa 2, Seguimiento y Recertificación), si los resultados de las Acciones Correctivas necesitan ser verificados en sitio ej.: Como resultado de No Conformidad Mayor o múltiples No Conformidades Menores, el Auditor Líder iniciará una Visita adicional de Follow Up.

Estas visitas cortas también se pueden realizar para identificar quejas cuando el originador de la queja no puede ser contactado de forma remota o el grado de importancia de la queja requiere que se visite antes de la próxima visita planificada. Estas visitas cortas también se pueden realizar después de una suspensión de LA ORGANIZACIÓN. El proceso para estas auditorías es el mismo de una auditoria normal y el alcance se enfocará en la investigación de la queja o si la suspensión puede ser levantada o no.

Si una visita adicional de Follow Up será realizada BVQI COLOMBIA LTDA debe acordar la fecha con LA ORGANIZACIÓN.

***NOTA (17)**: Si es necesario realizar Visitas Especiales, estas se facturarán aplicando la tarifa por día-auditor en vigor.*

***NOTA (18):*** *Las acciones correctivas deben ser implantadas dentro de los noventa (90) días siguientes a la reunión de cierre. De allí en adelante, BVQI COLOMBIA LTDA se reserva el derecho de repetir la Auditoria, de ser así, se cargarán los costos asociados a la visita adicional a la tasa día-auditor vigente en el momento.*

***NOTA (19):*** *Las acciones correctivas que se presenten por LA ORGANIZACIÓN haciendo uso del plazo máximo de los noventa (90) días, BVQI COLOMBIA LTDA realizará la revisión de las mismas, sin embargo, de no encontrarse satisfactorias las evidencias para el cierre, BVQI COLOMBIA LTDA emitirá comunicación a LA ORGANIZACIÓN con la no recomendación de su certificación. En este caso el proceso de certificación debe ser iniciado nuevamente.*

***NOTA (20):*** *Si BVQI COLOMBIA LTDA no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de los seis (6) meses posteriores al último día de la Etapa 2, se deberá realizar otra auditoría de Etapa 2 antes de recomendar la certificación.*

## 4.4 EMISIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

BVQI COLOMBIA LTDA, aprobará la emisión del Certificado una vez LA ORGANIZACIÓN haya cumplido con todos los requisitos del proceso de certificación, incluyendo el cierre de las No conformidades identificadas durante la auditoría de certificación o recertificación.

Una vez finalizada la auditoría de certificación o recertificación de manera satisfactoria, el auditor líder recomendará la certificación para que BVQI COLOMBIA LTDA, a través de la Gerencia Técnica, tome la decisión final de la certificación basados en la revisión de los documentos de auditoría entregados por el auditor líder.

El certificado es emitido de acuerdo a las plantillas de BVQI COLOMBIA LTDA y deben incluir la siguiente información:

- Nombre y ubicación geográfica de cada ORGANIZACIÓN cuyo Sistema de Gestión se encuentre certificado. Los certificados multisitio deben identificar las oficinas principales y todos los demás sitios. Los sitios pueden ser listados en un anexo del certificado, con la oficina principal mostrada en la página inicial del certificado.
- La dirección, lo suficientemente precisa para identificar la ubicación de la compañía sin ningún tipo de ambigüedad. La evidencia que soporte esto, debe ser mantenida por BVQI COLOMBIA LTDA.
- El alcance de la certificación con respecto al producto (incluyendo servicio), procesos, etc., aplicable para cada sitio. Cuando el alcance es diferente para sitios específicos, debe ser reflejado en el certificado. El alcance de cada sitio detallado en el anexo debe estar claramente definido.
- Fecha efectiva de otorgamiento, ampliación o reducción del alcance de la certificación o renovación de la certificación, la cual no debe ser anterior a la fecha de la decisión de certificación pertinente;
- La fecha de expiración o la fecha de renovación, coherentes con el ciclo de renovación de la certificación.
- Norma del Sistema de Gestión y/u otro documento normativo para los cual el Sistema de Gestión está certificado, con la correcta versión de fecha/edición (ej.: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015).
- Número único de certificado: En caso de revisiones del certificado durante el ciclo debe indicar un número de versión con la fecha de revisión.

Conforme con los requisitos especificados, BVQI COLOMBIA LTDA, mantiene la información de empresas certificadas y el alcance de su Certificación.

Esta información está disponible al público el cual podrá hacer la solicitud a través de nuestros canales de información.

***NOTA (21):*** *LA ORGANIZACIÓN debe garantizar y se compromete ante BVQI COLOMBIA LTDA, durante el tiempo de vigencia del Contrato, a cumplir todos los requerimientos razonables necesarios para la emisión del Certificado de Aprobación, incluidos los Reglamentos, Estatutos o cualquier otra disposición emitida por las autoridades estatutarias o cualquier otra autoridad competente que de algún modo incidan en el Certificado de Aprobación, u otros requisitos razonables impuestos por BVQI COLOMBIA LTDA cuando los considere necesarios para emitir y/o mantener vigente el Certificado de Aprobación, para sostener en nivel elevado la calidad del servicio de Certificación.*

***NOTA (22):*** *La decisión de certificación se tomará dentro de los seis (6) meses posteriores al último día de la auditoría de la Etapa 2. En caso de que esto no sea posible, se realizará una nueva auditoría equivalente a los días de la etapa 2*

## 4.5 MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN (SEGUIMIENTOS)

Un Programa de Auditoría para todo el ciclo de certificación será desarrollado con el fin de identificar claramente las actividades de auditoria requeridas para demostrar que el Sistema de Gestión de LA ORGANIZACIÓN cumple con los requisitos de certificación para las normas u otros documentos normativos seleccionados. El Programa de Auditoría debe ser creado durante las etapas anteriores de la relación con LA ORGANIZACIÓN y debe ser revisado según sea necesario (cambios en la certificación, de requerimientos legales o de acreditación, información del rendimiento organizacional, quejas, puntos de atención de las partes interesadas relevantes). En el caso en que el cliente opere en turnos, las actividades que tendrán lugar en estos turnos también deben ser consideradas en el Programa de Auditoría y el Plan de Auditoría.

El Programa de Auditoría debe ser preparado por el Auditor Líder seleccionado para el cliente o por otra persona que tenga responsabilidad por la gestión de clientes (por ejemplo, en el caso de que LA ORGANIZACIÓN sea identificada como un “Large Contract”). El Programa de Auditoría debe incluir la Auditoría de Certificación de dos (2) Etapas (Etapa 1 y Etapa 2), auditorías de seguimiento al primer y segundo año y una auditoría de Recertificación en el tercer año antes del vencimiento de la certificación. Las Auditorías de Seguimiento se deben llevar a cabo una vez al año calendario tomados a partir de la fecha de Inicio del Ciclo Original de Certificación y la Primera Visita de Seguimiento después de la certificación inicial no debe ser posterior a los doce (12) meses de la fecha de la decisión de la certificación (ciclo original de certificación) como se muestra en la figura a continuación:



***NOTA (23):*** *Para auditorías de la norma FSSC 22000, el año calendario para la ejecución de las auditorías de Seguimiento debe tomarse a partir del último día de la fecha de auditoría de Etapa 2 de la Auditoría de Certificación y no el de toma de decisión. Una de las visitas de seguimiento será No Anunciada según lineamiento FSSC 22000.*

***NOTA (24):*** *Para auditorías de la norma ISO 45001 que realizaron migración de la norma OHSAS 18001, el año calendario para la ejecución de las auditorías de Seguimiento debe tomarse a partir de la fecha Inicio del Ciclo Original de Certificación de toma de decisión de otorgamiento de la norma OHSAS 18001.*

El ciclo de certificación de tres (3) años comienza con la decisión de certificación o recertificación. Las auditorías de seguimiento se llevarán a cabo al menos una vez al año calendario tomados a partir de la fecha de Inicio del Ciclo Original de Certificación, con la primera de vigilancia después de la certificación inicial de no más de doce (12) meses a partir de la fecha de la decisión de certificación. La frecuencia de las auditorías de Seguimiento será normalmente de seis (6) o doce (12) meses, de acuerdo con la frecuencia de auditorías ofertada (anual o semestral).

Para auditorías de Seguimientos de ciclos de Recertificación, el año calendario para la ejecución de dichas auditorías debe tomarse a partir de la fecha de vencimiento del ciclo inicial de certificación, no de la fecha de otorgamiento del nuevo ciclo.

Cuando los períodos de Seguimiento son cambiados de frecuencia semestral a frecuencia anual, se tendrá extremo cuidado para asegurar que no se produzca reducción de días- hombre durante el período de vigilancia (actual y futuro), por lo debe recalcularse el tiempo de auditoría y LA ORGANIZACIÓN debe firmar en señal de aceptación del cambio de frecuencias, una adenda, otrosí o GCOM a la oferta comercial del ciclo de certificación vigente.

En caso que en cualquier momento del ciclo de certificación vigente o durante la ejecución de alguna de las auditorías de Seguimiento o auditoría especial (Follow Up) el equipo auditor y/o la Gerencia Técnica de BVQI COLOMBIA LTDA en la revisión del proceso identifica cambios que puedan afectar el cumplimiento y mantenimiento del Sistema de Gestión certificado(s) o cualquier otra circunstancia de LA ORGANIZACIÓN que pueda afectar a la validez de su(s) certificación(es), tales como, pero no limitado a: número de empleados, alcance, cambio de proceso, ubicaciones, dirección, cambio de sitio, sitios adicionales (inclusión de sitios temporales), cambio de razón social, cambio de NIT, productos/servicios ofrecidos, riesgos asociados al(os) estándar(es) auditado(s), cambio de gestión, etc., debe recalcularse el tiempo de auditoría y LA ORGANIZACIÓN debe firmar en señal de aceptación del cambio una adenda, otrosí o GCOM a la oferta comercial del ciclo de certificación vigente, por otra parte, BVQI COLOMBIA LTDA tomará las medidas apropiadas, como realizar una auditoría especial, una visita no anunciada y/o cambiar los tiempos de auditorías, así como las tarifas vigentes en ese momento.

***Nota (25):*** *El Cliente está obligado a informar a BVQI COLOMBIA LTDA de inmediato de cualquier cambio significativo en sus productos o servicios que puedan afectar a los sistemas de gestión certificados o cualquier otra circunstancia, que pueda afectar a la validez de su certificación.*

***Nota (26):*** *Las visitas no anunciadas también se pueden realizar para investigar las quejas recibidas sobre el Cliente*.

***Nota (27):*** *Cuando se encuentre que cualquier información proporcionada por el Cliente no es exacta posterior de una auditoría, BVQI COLOMBIA LTDA se reserva el derecho de modificar y corregir su oferta y/o el Acuerdo en consecuencia para garantizar el cumplimiento de las reglas mencionadas en este documento.*

El Programa de Auditoría describe claramente las actividades de auditoría que BVQI COLOMBIA LTDA llevará a cabo durante todo el ciclo de certificación. Este es diferente del Plan de Auditoría el cual describe las actividades para una sola auditoría.

Las auditorías de seguimiento se llevan a cabo para verificar que el sistema de gestión se mantenga de manera eficiente y revisará:

- La auditoría interna y revisión por la dirección.
- Revisión de las acciones tomadas para cerrar las No Conformidades planteadas durante las auditorías anteriores.
- Manejo de Quejas.
- Eficacia del sistema de gestión en lo que respecta a la consecución de los objetivos del cliente y los resultados previstos del sistema.
- El progreso de las actividades previstas por objeto la mejora continua.
- Continuidad del control operacional.
- Revisión de los cambios.
- El uso de marcas y cualquier otra referencia a la certificación.
- Impacto de los cambios en la organización del cliente, tales como cambios en la organización, número de empleados, ubicaciones, Alcance

Como mínimo, todos los elementos de la norma de gestión pertinente serán auditados una vez durante el ciclo de certificación de tres (3) años

La vigilancia o seguimiento puede abarcar otros temas como:

- Las consultas a los clientes sobre los aspectos de la certificación.
- Revisión de las declaraciones de los clientes con respecto a sus operaciones (material de promoción, página web).
- Solicitud al cliente de proporcionar información documentada.
- Otros medios para supervisar el desempeño del cliente

El Certificado es válido normalmente por tres (3) años. La aprobación se mantiene sujeta a la continua conformidad del Sistema de Gestión con la "NORMA". BVQI COLOMBIA LTDA, monitoreará esta conformidad con Auditorias de Seguimiento llevadas a cabo con la frecuencia acordada,

***NOTA (28):*** *La programación y cumplimiento de las visitas de seguimiento, es responsabilidad compartida con la organización, quien deberá en su momento proponer las posibles fechas para estos seguimientos, en plazos no superiores a los establecidos para cumplir con las reglas de certificación, así como asegurar el recibo de la comunicación de la programación.*

## 4.6 RE-CERTIFICACIÓN

Cada tres (3) años BVQI COLOMBIA LTDA., revisará automáticamente la certificación de la ORGANIZACIÓN y, sujeto a los resultados satisfactorios de las auditorías de vigilancia y/o certificación (incluyendo todas las acciones correctivas acordadas entre LA ORGANIZACIÓN y el equipo de auditoría y completadas), BVQI COLOMBIA LTDA. re-emitirá la certificación del Cliente y el (los) Certificado(s), previo a la aceptación de la oferta comercial de re-certificación generada por el área comercial de BVQI COLOMBIA LTDA.

La auditoría de recertificación se planificará 90-120 días antes de la fecha de vencimiento para permitir:

- Cierre de cualquier No Conformidad.
- Cualquier aprobación de las acciones correctivas antes de la expiración del certificado actual.

Tras el vencimiento de la certificación, BVQI COLOMBIA LTDA puede restaurar la certificación dentro de los seis (6) meses siguientes al vencimiento, siempre que las actividades de recertificación pendientes se hayan completado. La fecha efectiva del certificado debe ser durante o después de la decisión de recertificación y la fecha de vencimiento se basará en el ciclo previo de certificación.

El propósito de una auditoría de recertificación es evaluar el cumplimiento continuo de todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión pertinente.

El desempeño del sistema de gestión en el período de certificación debe ser considerado. Esto incluye una revisión de los informes de auditoría de vigilancia anteriores. Los resultados de esta verificación serán documentados y formarán parte del informe de recertificación.

El alcance de la auditoría de recertificación es evaluar lo siguiente:

- Eficacia de todo el sistema de gestión teniendo en cuenta los cambios internos y externos y la continua relevancia del sistema de gestión y aplicabilidad en el alcance de la certificación
- Demostrar el compromiso de mantener la eficacia y la mejora del sistema de gestión con el fin de mejorar el desempeño general
- Si el funcionamiento del sistema de gestión certificado contribuye a la consecución de la política y objetivos de la organización.
- Planificación adicional puede ser necesaria para los clientes con múltiples sitios o varios certificados de sistemas de gestión. El plan de auditoría debe siempre justificar las decisiones tomadas para la duración de la auditoría y la cobertura de los sitios para asegurar que la confianza en la certificación se mantiene.

Cuando sea apropiado, la Etapa 1 se puede dar durante la recertificación, si se han producido cambios significativos en el sistema de gestión o la organización del cliente. Esto puede ser ofrecido a los grandes clientes para llevar a cabo una revisión de desempeño de ciclos anteriores. Sin embargo, una Etapa 1 no se requiere normalmente en recertificación aunque puede ser necesaria si se han producido cambios significativos en el sistema de gestión de la organización, o el contexto en el que opera el sistema de gestión.

***NOTA (29):*** *La restauración de la certificación podrá darse dentro de los seis (6) meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes, incluyendo la Toma de Decisión; de otro modo, se debe realizar mínimo una etapa 2 adicional antes de la nueva Toma de Decisión. La fecha de vigencia*

*del certificado debe ser la fecha de la decisión de la nueva certificación o una posterior, y la fecha de expiración se debe basar en el ciclo de certificación anterior*

## 4.7 CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Los cambios que afecten el alcance de la certificación (actividades o sitios) requieren aprobación y la emisión de un nuevo certificado.

El cliente debe completar y suministrar un Formato de Aplicación (documento SF01). Con lo anterior se obtiene, información adicional y se dará paso al proceso normal de certificación; la información será revisada para el cálculo de días de auditoría, el efecto sobre el programa de auditoría existente y puntos específicos relacionados con los requisitos de la norma.

Cuando LA ORGANIZACIÓN solicite un Segundo certificado después de la decisión de aprobación inicial y el certificado ha sido emitido, esto requiere una nueva y separada decisión de certificación.

Si durante el período de tres (3) años Certificación LA ORGANIZACIÓN realizara cambios significativos que puedan afectar el Sistema de Gestión o su estado actual de certificación, deberán ser notificados en forma inmediata a BVQI COLOMBIA LTDA teniendo en cuenta las siguientes situaciones:

### 4.7.1 Generales

Cuando LA ORGANIZACIÓN realice cambio de dirección y/o cambio en la condición legal, los mismos deberán ser notificados en forma inmediata a BVQI COLOMBIA LTDA, quien los evaluará y se asegurará que no estén en conflicto con los requisitos de la "NORMA" y los procedimientos de BVQI COLOMBIA LTDA. Si se presentan este tipo de cambios en LA ORGANIZACIÓN, se debe hacer una nueva revisión y modificación del contrato establecido con BVQI COLOMBIA LTDA mediante el uso de otro sí o documento similar.

Si LA ORGANIZACIÓN realiza cambios menores en el Sistema de Gestión, como por ejemplo incremento en el número de personal, modificaciones en los procedimientos o registros de LA ORGANIZACIÓN o en otros documentos, deberán estar identificados y disponibles para que estos sean revisados por el Auditor o el personal de la Gerencia Técnica de BVQI COLOMBIA LTDA durante la siguiente Auditoria de Seguimiento.

### 4.7.2 Ampliaciones

Cuando el cliente realiza modificaciones en su alcance como la inclusión de un nuevo producto/servicio y/o sucursal, BVQI COLOMBIA LTDA evaluará y se asegurará que no estén en conflicto con los requisitos de la "NORMA" y los procedimientos de BVQI COLOMBIA LTDA. En este caso se determinará la necesidad de realizar una Auditoría de Seguimiento Especial. Cuando se presenten este tipo de cambios en el Sistema de Gestión de LA ORGANIZACIÓN, se debe hacer una nueva revisión y modificación del contrato establecido con BVQI COLOMBIA LTDA mediante el uso de otro sí o documento similar.

### 4.7.3 Reducciones

Cuando el cliente realiza modificaciones en su alcance como exclusión de un requisito de la "NORMA", producto/servicio y/o sucursal ,BVQI COLOMBIA LTDA evaluará y se asegurará que no estén en conflicto con los requisitos de la "NORMA" y los procedimientos de BVQI COLOMBIA LTDA En este caso se determinará la necesidad de realizar una Auditoria de Seguimiento Especial además de hacer una nueva revisión y modificación del contrato establecido con BVQI COLOMBIA LTDA mediante el uso de otro sí o documento similar de ser necesario.

***NOTA (30):*** *Como resultado de la revisión puede resultar la ejecución de una auditoría especial, la cual puede realizarse conjuntamente con una auditoría de seguimiento.*

## 4.8 USO DE LA MARCA

El(los) certificado(s) es(son) entregado(s) a LA ORGANIZACIÓN, el manual del uso del logo puede ser consultado en nuestra página Web www.bureauveritascertification.com/es.

La certificación bajo este esquema no implica la certificación de los productos o servicios de LA ORGANIZACIÓN y, por consiguiente, no le exime de sus obligaciones legales con respecto a los mismos.

El(los) certificado(s) de Aprobación otorgado(s) a LA ORGANIZACIÓN exhibirá(n) el(los) Logo(s) de Acreditación apropiado(s). LA ORGANIZACIÓN está autorizada a exhibir su(s) Certificado(s) de Aprobación en su lugar de trabajo o en cualquier aviso promocional o impreso, teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos expresados en el manual de uso del logo.

LA ORGANIZACIÓN está autorizada a exhibir el(los) Logo(s) en su papelería y en cualquier otro impreso promocional. Se le entregarán (el)los logo(s) editable(s) con el manual del logo a solicitud del cliente, cubriendo la reproducción y uso de(los) Certificado(s) y Logo(s), lo cual BVQI COLOMBIA LTDA está obligado a controlar conforme con los requisitos especificados, siendo los puntos esenciales:

- El Logo debe ser reproducido enteramente, incluyendo "todas las líneas de los bordes" en tamaño y color según el manual del uso de marca.
- El mismo debe ser utilizado para promocionar la aprobación del(los) certificado(s) de LA ORGANIZACIÓN y no su(s) producto(s), ni inducir confusión en el público al respecto.
- No debe(n) ser utilizado(s) de manera para desprestigiar la Certificación concedida.

## 4.9 ACCESO A LOS ORGANISMOS DE ACREDITACIÓN

LA ORGANIZACIÓN debe permitir el acceso a los organismos de acreditación de BVQI COLOMBIA LTDA o a sus representantes a cualquier parte de la auditoría o procesos de vigilancia con el fin de monitorear el desempeño de los auditores de BVQI COLOMBIA LTDA para determinar la conformidad con los requisitos de las normas aplicables. LA ORGANIZACIÓN no tiene derecho a rechazar la solicitud de los Organismos de Acreditación, sus delegados o BVQI COLOMBIA LTDA para la realización de evaluación o atestiguamiento al equipo verificador en sus instalaciones (de forma remota y/o presencial).

## 4.10 SUSPENSION, RETIRO O CANCELACION DE UN CERTIFICADO

BVQI COLOMBIA LTDA se reserva el derecho de suspender, retirar o cancelar un Certificado de Aprobación en cualquier momento durante el período de tres (3) años de Certificación.

La certificación puede ser suspendida, retirada o cancelada en conformidad con el Procedimiento GP03 Suspensión, Retiro o Cancelación, copia del cual está disponible en el caso que se requiera. De todas maneras, la suspensión, retiro o cancelación es considerada generalmente a través de las tres (3) principales razones, mencionadas a continuación:

### 4.10.1 Suspensión Iniciada por BVQI COLOMBIA LTDA

Será el resultado de una de estas situaciones:

- Existe una falla persistente en el Sistema de Gestión de LA ORGANIZACIÓN para cumplir los requerimientos de certificación – Esto incluye la efectividad del Sistema de Gestión.
- Una No Conformidad Mayor se detecta durante una visita especial, lo cual indica que las acciones tomadas no son suficientes por LA ORGANIZACIÓN para solventar No Conformidades.
- No aceptación o ejecución de una Auditoría de Seguimiento en los tiempos especificados (Seguimiento 1 después de la certificación inicial no debe ser posterior a los doce (12) meses de la fecha de la decisión de la certificación (ciclo original de certificación) y Seguimiento 2 al menos una vez al año calendario tomados a partir de la fecha de Inicio del Ciclo Original de Certificación; para auditorías de Seguimientos de ciclos de Recertificación, el año calendario para la ejecución de dichas auditorías debe tomarse a partir de la fecha de vencimiento del ciclo inicial de certificación, no de la fecha de otorgamiento del nuevo ciclo).
- Planes de acción de No Conformidades Menores no aprobadas por el Auditor Líder en los noventa (90) días calendario contados a partir de la reunión de cierre de la auditoría de seguimiento o No Conformidades Mayores no aprobadas y cerradas (implementadas) por el Auditor Líder en los noventa (90) días calendario contados a partir de la reunión de cierre de la auditoría de seguimiento.
- Se descubre un uso indebido de la Marca de Certificación BVQI COLOMBIA LTDA y no ha sido resuelto efectivamente por LA ORGANIZACIÓN después de la notificación por parte de BVQI COLOMBIA LTDA.

### 4.10.2 Solicitud de LA ORGANIZACIÓN

LA ORGANIZACIÓN puede solicitar una suspensión voluntaria por cambios en el Sistema o deterioro el cual puede resultar en No Conformidades Mayores en la próxima Visita de Seguimiento. BVQI COLOMBIA LTDA debe solicitar las acciones correctivas necesarias y el Plan de Visitas de Seguimiento que documente la situación actual, luego de la visita LA ORGANIZACIÓN tendrá 180 días para solventar cualquier No Conformidad. Se deberá realizar una auditoría especial de Follow Up.

### 4.10.3 Reducción de Alcance

En algunos casos, la suspensión puede ser una reducción de alcance si los requerimientos de LA NORMA no se cumplen en algunas partes del Sistema de Gestión de LA ORGANIZACIÓN. Esto debe ser realizado en alineación con los requerimientos de LA NORMA y siguiendo el proceso de Decisión y emisión de certificado.

BVQI COLOMBIA LTDA hará todo lo posible para permitir a LA ORGANIZACIÓN tomar acciones correctivas adecuadas, pero si no las realiza dentro del tiempo acordado, la Certificación será retirada, cancelada o suspendida.

BVQI COLOMBIA LTDA se reserva el derecho de publicar de la forma que considere apropiada, el retiro, cancelación o suspensión del Certificado de Aprobación.
Si durante el periodo de tres (3) años de Certificación LA ORGANIZACIÓN decide que no desea o no puede continuar manteniendo su condición, BVQI COLOMBIA LTDA deberá cancelar el certificado Aprobada en cuanto reciba este aviso.

En caso de Cancelación, BVQI COLOMBIA LTDA incluye el estado en la base de datos que es de consulta pública, también se solicitará la copia de los documentos de LA ORGANIZACIÓN aprobados por BVQI COLOMBIA LTDA (en el caso que existan), esto con fin de cancelar los sellos o marcas de certificación. En caso de encontrarse el uso del logo por parte de LA ORGANIZACIÓN estando en proceso de suspensión, se procederá con la cancelación directa del certificado procediendo con las acciones a las que haya lugar de acuerdo a la legislación colombiana u otras involucradas.

## 4.11 GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

Toda comunicación escrita o verbal recibida, que expresa insatisfacción sobre el desempeño que ha tenido BVQI COLOMBIA LTDA respecto a la prestación de su servicio, o de una organización certificada por BVQI COLOMBIA LTDA respecto de su desempeño asociado a su certificación y a los requisitos de ésta, se constituye como una queja.

BVQI COLOMBIA LTDA establece la metodología para gestionar las quejas interpuestas por clientes o terceros con respecto a la prestación de servicios de BVQI COLOMBIA LTDA a través de su procedimiento GP05 Quejas. En este se incluye aquellas quejas efectuadas por terceros contra empresas certificadas por BVQI COLOMBIA LTDA y que se relacionen con la certificación otorgada.

Para las quejas, BVQI COLOMBIA LTDA será responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja. Finalmente, BVQI COLOMBIA LTDA puede realizar una verificación con o sin notificación a corto plazo a sus clientes certificados, con el fin de investigar las quejas interpuestas. En estos casos:

- BVQI COLOMBIA LTDA debe describir y poner en conocimiento de los clientes certificados, con antelación las condiciones en las que se van a llevar a cabo estas auditorías.
- BVQI COLOMBIA LTDA debe poner un cuidado muy especial en la designación del equipo auditor, debido a la imposibilidad, por parte de la organización auditada, de formular una objeción sobre los miembros del equipo auditor.

De igual forma, LA ORGANIZACIÓN puede apelar por escrito (física o correo electrónico) las decisiones de BVQI COLOMBIA LTDA, anexando la información de soporte, con respecto a aspectos como los siguientes:

a) Negativa de aceptar una solicitud de Certificación de LA ORGANIZACIÓN.
b) Negativa en la Recomendación de la Certificación.
c) Suspensión, retiro o cancelación de un Certificado.
d) Apelación de un tercero contra la decisión de otorgar la certificación.

En estos casos, LA ORGANIZACIÓN deberá hacerlo en conformidad con el Procedimiento GP04 Apelaciones. La apelación deberá ser enviada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de comunicación de la decisión tomada por BVQI COLOMBIA LTDA.

Tanto el procedimiento de quejas como el de apelaciones, se encuentran publicados en la página www.bureauveritascertification.com/es.

## 4.12 RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIONES

Salvo en el caso de negligencia deliberada y demostrada, BVQI COLOMBIA LTDA, sus empleados y agentes no pueden ser considerados responsables de los daños y perjuicios que pudieran sufrir las personas o las cosas como consecuencia de un error u omisión cometidos durante la prestación del servicio objeto del Contrato.

En caso de negligencia, el límite de cualquier pérdida, daño u otra causa por la cual BVQI COLOMBIA LTDA habrá de ser responsable, se restringirá hasta máximo lo indicado en la reglamentación colombiana que nos regula como ente certificador, acorde a nuestra resolución de acreditación. Si bien las partes consideran que las restricciones a la responsabilidad que figuran en el presente son razonables en todas las circunstancias, si se hubiera de estimar que estas restricciones en conjunto o cualquiera de estas son ilegales o no susceptibles de ejecución, entonces la mencionada restricción se aplicará con esas palabras tachadas o modificadas o agregadas.

La estipulación de la presente cláusula no es aplicable en caso de fallecimiento o incapacidad, pero LA ORGANIZACIÓN deberá mantener en todo momento un seguro adecuado que sea suficiente para cubrir toda la responsabilidad que pudiera surgir como consecuencia de cualquier asunto que se refiera al presente acuerdo.

LA ORGANIZACIÓN indemnizará total y efectivamente a BVQI COLOMBIA LTDA por todos los costos, reclamaciones, acciones o demandas que se deriven de:

- Los servicios suministrados por BVQI COLOMBIA LTDA, salvo únicamente en la medida que esas demandas sugieran negligencia por parte de BVQI COLOMBIA LTDA, sus empleados o representantes.
- El uso indebido por parte de LA ORGANIZACIÓN del(los) certificado(s), licencias y marcas de conformidad otorgados por BVQI COLOMBIA LTDA en los términos del presente acuerdo.
- Cualquier violación del presente acuerdo.

- BVQI COLOMBIA LTDA no será responsable en modo alguno si se produjera un incumplimiento de sus obligaciones contractuales como consecuencia de cualquier hecho que no pudiera haber previsto razonablemente.

## 4.13 CONFIDENCIALIDAD

Excepto que la Ley y las Autoridades de Acreditación lo requieran, BVQI COLOMBIA LTDA tratará de manera confidencial y no revelará a terceros, sin previo consentimiento por escrito de LA ORGANIZACIÓN, información en posesión de sus empleados o agentes durante el curso de Auditorias o de Certificación del Sistema de Gestión de LA ORGANIZACIÓN. Toda otra información, a excepción de la que el cliente pone accesible al público, debe ser considerada confidencial.

Si BVQI COLOMBIA LTDA obtiene información relativa al cliente de fuentes distintas al cliente como una queja o de autoridades reglamentarias, será tratada como información confidencial.

Todo el personal, incluidos los miembros de los diferentes comités, contratistas o personas externas que actúan en nombre del BVQI COLOMBIA LTDA, deben preservar la confidencialidad de toda la información obtenida o generada en el curso de sus actividades.

BVQI COLOMBIA LTDA utilizará equipos e instalaciones que le permitan asegurar el tratamiento con total seguridad de la información confidencial. Cuando la información confidencial se pone a disposición de organismos de acreditación, grupo de acuerdo de un esquema de evaluación entre pares, entre otros BVQI COLOMBIA LTDA se lo notificara al cliente.

## 4.14 ARBITRAJE

Las controversias o diferencias que surjan entre las partes, por causas que no estén relacionadas con el pago de honorarios, será determinada por un árbitro único, a ser designado por las partes si las mismas no llegan previamente a un acuerdo. El arbitraje deberá ser llevado a cabo en la ciudad de Bogotá.

# 5. REGISTROS

- GP03 Suspensión, Retiro o Cancelación.
- GP04 Apelaciones.
- GP05 Quejas.