	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

**BIENVENIDOS
A
VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S**



Somos un equipo estratégico de expertos, 100% colombianos, que nos unimos para formar un nuevo organismo de certificación de producto bajo las normas internacionales ISO/IEC 17065:2012, ISO/IEC 17067:2013, con ideas frescas sobre la evaluación de la conformidad, contamos con un equipo dinámico y cercano dispuesto a trabajar al ritmo que exige el mercado internacional, nuestra prioridad es ofrecer un servicio ágil, imparcial, confiable y bien hecho.

VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S se encuentra ubicado en la ciudad de Bogotá con alcance operacional en las principales ciudades del comercio mundial gracias a las alianzas estratégicas con diferentes actores de la evaluación de la conformidad.

El equipo VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S trabaja bajo el compromiso de ofrecer un servicio íntegro, con independencia, imparcialidad, transparencia y confidencialidad de la información, siempre dinámico en busca de optimizar los tiempos y garantizando la competencia, para ser un aliado confiable para nuestros clientes y sus procesos. La financiación de VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S proviene de las ventas de sus servicios y créditos de entidades financieras cuando son necesarios.

Dentro del presente documento presentaremos la información referente al sistema de certificación los esquemas que incluyen los requisitos de certificación y producto procedimientos, términos y condiciones para otorgar, denegar, mantener, ampliar, reducir, suspender, cancelar una certificación. La descripción de los derechos y deberes de solicitantes y clientes con la certificación.


	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

Tabla de contenido


1. DEFINICIONES:.....	4
2. ESQUEMAS Y PRODUCTOS EN ALCANCE.....	6
3. SISTEMA DE CERTIFICACIÓN.....	9
3.1 Solicitud Certificación.....	10
3.2 Revisión.....	11
3.3 Oferta y Acuerdo de Certificación.....	12
3.4 Actividades de Evaluación.....	13
3.5 Hallazgos.....	14
3.6 Revisión y Decisión.....	16
3.7 Vigilancia.....	16
4. ACEPTACIÓN DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD REALIZADOS CON ANTERIORIDAD A LA SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN.....	18
4.1 Informes de Ensayo:.....	18
4.2 Evaluación del sistema de gestión de calidad: cuando el cliente presente.....	19
5. LABORATORIOS DE ENSAYO.....	19
6. AUDITORIA AUTORIZACION SELLO CHECK IN.....	21
7. USO DE CERTIFICADOS Y MARCAS DE CONFORMIDAD.....	22
8. CERTIFICADOS TRANSACCIONALES.....	24
9. SUSPENSION Y CANCELACION DE CERTIFICACIONES.....	24
10. MODIFICACIÓN DE ALCANCE.....	26
11. CAMBIO EN LOS REQUISITOS DE CERTIFICACION.....	27
12. QUEJAS Y APELACIONES.....	27
13. DERECHOS Y DEBERES.....	28

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

13.1 Derechos del cliente.....28


13.2 Deberes del cliente.....28

13.3 Deberes de VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S30


	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

1. DEFINICIONES:

- **Cliente:** responsable de cumplir los requisitos del esquema de certificación, producto, legales, identificado como titular del certificado (fabricante, importador, comercializador, distribuidor)
- **Solicitante:** el solicitante de la certificación puede ser el cliente y/o intermediarios y/o asesores. Dentro del acuerdo de certificación se identificarán las partes y responsabilidades.
- **Fabricante y/o proveedor:** organización o persona que proporciona un producto y tiene control sobre los procesos de fabricación.
- **Acuerdo de certificación:** documento legalmente ejecutable donde establecen los requisitos de certificación, requisitos de producto (términos y condiciones, deberes, derechos) del cliente y del organismo de certificación con la certificación.
- **Requisito de certificación:** requisito especificado ((términos y condiciones, deberes, derechos), incluyendo los de producto que cumple el cliente como condición para la obtención o mantenimiento de la certificación
- **Requisitos de producto:** Requisitos que se refiere directamente al producto, especificado en normas o en otros documentos normativos (normas técnicas nacionales internacionales, reglamentos técnicos, procedimientos del OCP, legislación aplicable decretos resoluciones asociadas al producto) identificados por el esquema de certificación.
- **Sistema de certificación:** reglas, procedimientos y gestión para llevar a cabo la certificación.
- **Esquema de certificación:** sistema de certificación aplicado a productos determinados, a los que aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos.
- **alcance de la certificación:** identificación de los productos, esquema, normas, documentos normativos, fabricantes, cliente, vigencia de la certificación, o algún otro requerido por el esquema de certificación.
- **Aceptación de resultados de la evaluación de la conformidad:** utilización de un resultado de la evaluación de la conformidad proporcionado por otra persona o por otro organismo.
- **reconocimiento de los resultados de la evaluación de la conformidad:** admisión de la validez de un resultado de la evaluación de la conformidad proporcionado por otra persona o por otro organismo.
- **Familias:** conjunto de productos producidos por un mismo fabricante, que posean características constructivas, físicas y funcionamiento similares y se encuentran cubiertos por una misma caracterización de requisitos.
- **Caracterización de requisitos:** separación de productos acorde con el referente técnico (aplicación de ensayos, inspecciones, validaciones)
- **Padre de familia:** producto que representa la familia de productos
- **Muestra:** conjunto de uno o varios ítems tomados de un grupo de productos destinado a suministrar información sobre ese grupo de productos
- **Toma de muestra representativa:** conjunto de productos tomadas acorde con los métodos

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

- **Toma de muestras para ensayos tipo:** muestra constituida por una o varias unidades similares presentada por el fabricante o por el distribuidor responsable, para ser sometida a ensayos tipo.
- **Ensayo:** determinación de una o más características de un objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con el procedimiento
- **Inspección:** examen del diseño de un producto, del producto, proceso o instalación y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio personal, requisitos generales
- **Auditoria:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en se cumplen los requisitos especificados
- **Auditor:** persona que lleva acabo una auditora
- **Lote:** cantidad definida de algún producto o productos, material o servicio, tomada en conjunto
- **Tamaño del lote:** cantidad de ítems de un lote
- **Hallazgo de no conformidad:** incumplimiento de los requisitos de certificación y/o de producto
- **Plan de acción:** documento que detalla las correcciones y acciones correctivas para subsanar los hallazgos de no conformidad y cuentan con unos tiempos establecidos para tal fin
- **Imparcialidad:** presencia de objetividad
- **Área turística:** Polígono que delimita el área de certificación y que hace parte de un destino turístico.
- **Atractivo turístico:** Aquellas zonas urbanas o rurales, ecosistemas, paisaje, plazas, vías, monumentos, construcciones y otros, que por sus condiciones y características atrae la atención del turista, y que hacen parte del inventario que para este efecto emita el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- **Bioseguridad:** Conjunto de normas, protocolos y medidas preventivas que tienen como objeto eliminar o minimizar el factor de riesgo biológico que pueda llegar a afectar la salud, el medio ambiente o la vida de las personas, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de los trabajadores y consumidores.
- **Destino turístico:** Espacio físico con vocación turística que cuenta con productos turísticos, capacidad administrativa, servicios turísticos, servicios de apoyo, atractivos, e infraestructura básica, entre otros.
- **Sello de calidad "Check in Certificado":** Logotipo que puede portar el usuario, aerolínea, prestador de servicios turísticos, área o atractivo turístico, conforme a la certificación que expida el organismo de evaluación de la conformidad, por cumplir con los protocolos de bioseguridad y con las condiciones establecidas en la presente resolución.
- **Usuario:** Aerolínea, prestador de servicios turísticos, área o atractivo turístico u otro empresario que ha recibido de parte del organismo de evaluación de la conformidad, el otorgamiento del derecho de uso del sello de calidad "Check in Certificado". **Prestador de servicio turístico o destino turístico certificado que ha recibido de parte del Organismo de Certificación, el otorgamiento de la certificación en calidad turística.**


	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06


- **Marca de Certificación de Calidad Turística:** Marca de certificación reconocida por la Superintendencia de Industria y Comercio, que puede portar un prestador de servicios turísticos o destino turístico que cumpla con los requisitos establecidos en el presente reglamento de uso.
- **Marca de Certificación de Calidad Turística:** Marca de certificación reconocida por la Superintendencia de Industria y Comercio, que puede portar un prestador de servicios turísticos o destino turístico que cumpla con los requisitos establecidos en el presente reglamento de uso.
- **Norma Técnica Sectorial Colombiana de Turismo:** Documento elaborado de acuerdo con las disposiciones vigentes en materia de normalización, expedido por las Unidades Sectoriales de Normalización del sector turismo, que establecen los criterios y requisitos que deben cumplir los servicios y destinos turísticos para que se les otorgue la certificación y, por lo tanto, el derecho de uso de la Marca de Certificación de Calidad Turística.
- **Calidad:** Conjunto de características de un producto o servicio que el confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente

2. ESQUEMAS Y PRODUCTOS EN ALCANCE

VERSA EXPERTOS DE CERTIFICACIÓN S.A.S cuenta dentro de su alcance la competencia y recursos para certificar productos bajo los esquemas de certificación:


juguetes	vajillas	Luminarias decorativas	Luminarias de uso general
Interruptores manuales de baja tensión	Fuentes luminosas bombillos LED regletas LED	Clavijas	Tomacorrientes
Multitomas	Extensiones	Equipos unitarios, Lámparas, Luminarias, para alumbrados de emergencia	Equipos unitarios, Lámparas, Luminarias, para alumbrados de piscina
Motores, generadores electricos	Electrobombas de tensión superior a 25 V en corriente alterna o 48 V en corriente continua.	Barras corrugadas para refuerzo en construcciones sismo resistentes	Alambre de acero liso y grafilado y mallas electrosoldadas para refuerzo de concreto
Cascos protectores para el uso de motocicletas, cuatrimotos,	Pilas eléctricas Zinc Carbón y Pilas alcalinas	Portalámparas, porta bombillas, sockets,	

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

motocarros, motocicletas, triciclos, y similares		conectores de cualquier fuente lumínica	
--	--	---	---

Certificación de protocolos de bioseguridad Sello CHECK IN certificado		 
---	--	--

CALIDAD TURISTICA	
Norma técnica sectorial	Descripción
NTS – TS – 001-1: 2015	Destinos turísticos, área turística, requisitos de sostenibilidad
NTS – TS – 001-2: 2015	Destinos turísticos de playa, requisitos de sostenibilidad
NTS – TS – 002: 2014	Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad
NTS – TS – 003: 2018	Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad
NTS – TS – 004: 2008	Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad
NTS – TS – 005: 2009	Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico, requisitos de sostenibilidad
NTS – TS – 006-1: 2012	Sistema de gestión para la sostenibilidad, organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones
NTS – TS – 006-2: 2016	Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones, requisitos de sostenibilidad

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

NTS – TS – 007: 2016	Empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad, requisitos de sostenibilidad
NTS – AV – 010: 2019	Requisitos para la operación de actividades de rafting en turismo de aventura
NTS – AV – 011: 2007	Requisitos para la operación de actividades de rapel en turismo de aventura
NTS – AV – 012: 2008	Requisitos para la operación de actividades de espeleología en turismo de aventura
NTS – AV – 013: 2010	Requisitos para la operación de actividades de parapente en turismo de aventura
NTS – AV – 014: 2015	Requisitos para la operación de actividades de cabalgata en turismo de aventura
NTS – AV – 015: 2015	Requisitos para la operación de actividades de Canyoning en turismo de aventura

ACTIVIDADES	ESQUEMA 1B LOTE	ESQUEMA 5
TOMA DE MUESTRAS	TOMA DE MUESTRAS BAJO METODO ESTADISTICO	TOMA DE MUESTRAS ENSAYO TIPO
ENSAYOS	ENSAYOS ACORDE REQUISITOS REGLAMENTO	ENSAYOS ACORDE REQUISITOS REGLAMENTO
EVALUACION SISTEMA DE GESTIO DE CALIDAD	NO APLICA	EVALUACION SISTEMA GESTION FABRICANTE
INSPECCIONES	INSPECCION LOTE	INSPECCION PRODUCTOS Y BODEGA
EVALUACION POR AUDITORES DE PRODUCTO CON LA MAS ALTA COMPETENCIA		
REVISION Y DECISION		
AUTORIZACION USO DE MARCA	NO APLICA	A SOLICITUD DEL CLIENTE
VIGILANCIAS	NO APLICA	VIGILANCIA PERIODICA ACORDE A LA VIGENCIA PACTADA

ESQUEMA 6 SELLO DE CALIDAD "CHECK IN CERTIFICADO" Y NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD TURISTICA

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Etapa 1 Revisión documentación aportada por el cliente	Revisión de la documentación de los protocolos establecidos o de los requisitos de las normas técnicas de calidad turística
Etapa 2 auditoría de certificación	Auditoria en sitio de la implementación de los protocolos o de los requisitos de las normas técnicas de calidad turística
	Cierre y verificación implementación eficaz de NC en caso de presentarse
Revisión y decisión otorgamiento del derecho uso certificado	Revisión y toma de decisión por parte de VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION del derecho de uso certificado CHECK IN o certificado de calidad turística
Vigilancia	Verificación del mantenimiento del cumplimiento de los protocolos establecidos o de los requisitos de las normas técnicas de calidad turística, se ejecutará cada 12 meses

3. SISTEMA DE CERTIFICACIÓN

En VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACIÓN S.A.S cualquier persona natural o jurídica puede acceder a los servicios de certificación dentro del alcance, así mismo para acceder a los servicios de certificación no van a depender del tamaño del cliente, membresías, asociaciones o grupos, ni el número de certificaciones ya emitidas.

VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S garantiza el tratamiento de la información y los documentos obtenidos en las actividades desarrolladas para la certificación de productos, así como la información obtenida de fuentes diferentes a los clientes se tratará de manera estrictamente confidencial y sólo la utilizará con fines relacionados con esta gestión. a excepción de la información que el cliente pone a disposición del público.

El cliente es a menudo el fabricante, que puede utilizar subcontratistas para algunas de las operaciones de producción, pero a veces el representante del fabricante u otra organización en la cadena de suministro (por ejemplo, un distribuidor) puede actuar como cliente y solicitar la certificación. En tales casos, el cliente puede no tener el control de los procesos de fabricación ni el acceso a las instalaciones de producción. Antes de firmar un acuerdo de certificación, el cliente tiene que ser capaz de asegurar que VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S puede realizar todas las actividades necesarias de inspecciones, toma de muestras, evaluación de los procesos de producción y sistema de gestión de calidad del fabricante.


	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

Cuando se exija a VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S por ley o autorización del cliente la divulgación de información confidencial se notificará al cliente la información suministrada salvo que la ley lo prohíba.

En VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S realizamos la gestión de su certificación acorde con los requisitos de las normas ISO/IEC 17065 y con base a los esquemas de certificación de la norma ISO/IEC 17067:

3.1 Solicitud Certificación

<p>Para la solicitud de certificación “el cliente” o “solicitante”, la puede realizar por alguno de los medios de comunicación (vía telefónica, WhatsApp, email, página web).</p> <p>Nuestro equipo comercial realizara contacto realizando presentación de VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACIÓN S.A.S y descripción del sistema de certificación con los esquemas aplicables al producto solicitado. recopilando la información para la revisión y consecución del acuerdo de certificación:</p>	
ESQUEMA	DOCUMENTOS / INFORMACION
Esquema 1 ^a ,1b, 5 Productos RETIE, RETILAP, Vajillas, juguetes, pilas, barras de acero, cascos motocicleta, mallas de acero	<ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de productos 2. Descripción del producto (fichas técnicas, fotografías, catálogos, folletos fotografías) 3. Información del cliente (documentos legales, RUT, cámara de comercio, información del fabricante ubicación, puntos de venta, bodegas etc) 4. Si posee test report 5. Información del fabricante, nombre ubicación, si el fabricante de los productos tiene certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001
Esquema 6, Protocolos de bioseguridad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Información general del solicitante, como nombre, razón social, dirección, datos de contacto, cédula, número de identificación tributaria, número de Registro Nacional de Turismo (cuando aplique), tipo de usuario y subsector al que pertenece, nombre y datos del representante legal, si aplica, entre otros. Documento legales cliente. 2. Información cantidad de personas que laboran en el sitio a certificar 3. Definición del servicio o producto ofrecido en el que se va a certificar: Protocolo(s) de bioseguridad aplicable(s). 4. Documento de declaración de primera parte sobre el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, el cual contiene el proceso de autoevaluación. 5. Documentación que acredite el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad aplicables.
Esquema 6, Calidad turística	<ol style="list-style-type: none"> 1. Información general del solicitante: Razón social, nombre del prestador de servicios turísticos, número de identificación tributaria – NIT, Registro Nacional de Turismo – RNT, subsector tipo de prestador,

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

Para la solicitud de certificación “el cliente” o “solicitante”, la puede realizar por alguno de los medios de comunicación (vía telefónica, WhatsApp, email, página web).

Nuestro equipo comercial realizara contacto realizando presentación de **VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACIÓN S.A.S** y descripción del sistema de certificación con los esquemas aplicables al producto solicitado. recopilando la información para la revisión y consecución del acuerdo de certificación:


ESQUEMA	DOCUMENTOS / INFORMACION
	<p>departamento, ciudad, dirección, teléfono fijo, teléfono celular, página web, nombre de persona de contacto, cargo de persona de contacto, teléfono fijo o celular, e-mail de la persona de contacto</p> <p>2. Datos del representante legal: Nombre del representante legal, cedula representante legal, lugar de expedición de la cedula, correo electrónico y teléfono</p> <p>3. Identificación y características del servicio a certificar: Norma técnica sectorial a certificar a certificar e información acerca del establecimiento o los establecimientos asociados a la razón social que serán objeto de la certificación</p> <p>4. Información adicional: Posee certificado en sistemas de calidad, si es afirmativo debe indicar que organismo de certificación lo certifico, alcance de la certificación, vigencia de la certificación y declaración de segunda parte en caso de exista una</p> <p>5. Declaración de primera parte: Documento en el cual el prestador de servicios turísticos establece que cumple con la totalidad de los requisitos de la norma técnica sectorial en la cual ha elegido certificarse soportado por la información suministrada en el proceso de autoevaluación</p>

Los documentos aportados para evaluación deben ser en archivos de texto usuales con extensiones como pdf, .doc, .xls o .ppt. O archivos de imagen usuales con extensiones .pdf o .jpg.

La documentación aportada para evaluación debe ser entregados organizados y de fácil identificación

3.2 Revisión

<p>VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S revisara que se cuente con la información necesaria para establecer el plan de evaluación y llevar a cabo el proceso de certificación contando con los recursos y competencia necesaria</p>
--

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

3.3 Oferta y Acuerdo de Certificación

Oferta	Acuerdo de certificación
Recopilada y revisada la información VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S presentara una oferta para revisión y aprobación del cliente	Aceptada la oferta se procederá con la realización del acuerdo de certificación donde se especifican las actividades, requisitos de certificación y producto condiciones deberes y derechos de la certificación

La tarifa de los servicios de certificación de producto será dada a conocer al solicitante mediante la oferta vía mail y en el acuerdo de certificación enviado por VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S

En caso de que los costos de vigilancia no estén contemplados en su totalidad en el acuerdo de certificación, estos serán comunicados por VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S previo a la realización a la vigilancia correspondiente y deberán ser asumidos por el cliente.


La tarifa no incluye los costos asociados a tiquetes y/o desplazamientos aeropuerto - sede evaluación – aeropuerto, sostenimiento y alojamiento del equipo evaluador. Cuando la evaluación se realice en ciudad distinta al lugar de residencia de las personas que conforman el equipo el evaluador, serán asumidos por el cliente.

Política de pago establecidas:

- 1) procesos con ejecución de actividades: Pago anticipado del 70% actividad evaluación y 100% Ensayos, auditorias, Inspecciones, 30% contra entrega decisión de certificación.
- 2) Para procesos documentales: 70% anticipado 30% contra entrega decisión de certificación
- 3) pago 100% anticipado de todas las actividades pactadas
- 4) CERTIFICACION CHECK in 50% inicio actividades, 50% contra entrega decisión de certificación
- 5) Certificado Calidad Turística 50% inicio actividades, 50% contra entrega decisión de certificación

Una vez finalizadas todas las etapas convenidas para la certificación, y si los resultados de los ensayos y/o visita a planta u otras actividades arrojan como resultado “hallazgo de no conformidad, incumplimiento de requisitos, requerimiento de información” y el cliente no corrige o da cierre a los hallazgos de no conformidades, aporta información en el tiempo estipulado en las comunicaciones remitidas por VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S y se da por terminado el proceso de certificación, VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S facturará al cliente el 70% del proceso de evaluación de la conformidad y el 100% de los gastos incurridos como pruebas de laboratorios, visitas a fábrica , inspecciones, entre otros.

Si una vez iniciado el proceso de certificación y antes de 48 horas y si no se han emitido comunicaciones de evaluación por parte de VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S, y el cliente desiste de continuar adelante


	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

con el proceso de certificación, VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S facturará el 30% del valor del certificado de conformidad y el 100% de los gastos incurridos como pruebas de laboratorios, visitas a fábrica, inspecciones, entre otros.

3.4 Actividades de Evaluación

Toma de muestras	Ensayos
acorde con el esquema de certificación y clasificación de riesgo: <ul style="list-style-type: none"> - Plan de muestreo bajo método estadístico: plan de muestreo bajo la norma NTC 2859-1 - Plan de muestreo para ensayo tipo 	Acorde con el esquema de certificación y clasificación de riesgo: <ul style="list-style-type: none"> - Aceptación de resultados de evaluación de la conformidad realizados con anterioridad a la solicitud informes de ensayo - Ejecución de ensayos en laboratorios aprobados por VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S acorde a los requisitos del esquema
Evaluación sistema de gestión	inspección
acorde con el esquema de certificación y clasificación de riesgo: <ul style="list-style-type: none"> - Aceptación de resultados de evaluación de la conformidad realizados con anterioridad sistemas de gestión 9001:2015 - Auditoria del sistema de gestión de calidad realizada por VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S 	revisiones realizadas cuando los requisitos de reglamento lo requieran o cuando se presentan hallazgos de no conformidad que requieran la verificación directa sobre los productos ya sea en planta de producción o en el mercado.
Aplicables para esquema 6 CHECK IN certificado o Calidad Turística	
Etapa 1 Revisión documentación aportada por el cliente	Etapa 2 auditoría de certificación
Revisión de la documentación de los protocolos establecidos o de los requisitos de la norma técnica sectorial de calidad turística	Auditoria en sitio de la implementación de los protocolos o de los requisitos de la norma técnica sectorial de calidad turística
	Cierre y verificación implementación eficaz de NC en caso de presentarse

Nota: acorde con los lineamientos de los reglamentos técnicos RETIE, RETILAP solo se realizará la aceptación de ensayos realizados con anterioridad de laboratorios acreditados ONAC, en caso que no existan laboratorios acreditados ONAC se podrá realizar la aceptación de laboratorio del extranjero

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

Evaluación producto que no tiene requisitos específicos dentro del reglamento técnico: para los productos dentro del alcance a evaluar y para los cuales los reglamentos técnicos indican que deben cumplir con una norma técnica nacional o norma técnica internacional se deberán revisar los requisitos aplicables indicados en la norma, según corresponda el producto, ficha técnica, se aplicaran los requisitos de muestreo, familias, etiquetado, información disponible al público requeridos en la norma.

En caso que la norma no indique requisitos de muestras o familias se aplicarán los requisitos del presente documento

3.5 Hallazgos


hallazgos de cumplimiento: son todos los hallazgos donde la información aportada para evaluación y las actividades ejecutadas cumplen con los requisitos del sistema de certificación y del producto. Para esto el auditor de producto identificara en la evaluación y el informe con cumple y la evidencia.	
Hallazgos de no conformidad: son todos los hallazgos de incumplimiento de los requisitos del sistema de certificación y del producto. Estos son identificados y comunicados por el auditor de producto con un no cumple, indicando el requisito y la evidencia objetiva que demuestra el incumplimiento.	Requerimiento de información: son las necesidades de información que se presenta durante el proceso de evaluación y solicitadas por el auditor por correo electrónico

Para la solución de hallazgos de no conformidad y requerimientos de información el cliente cuenta con un plazo de 30 días calendario a partir de la notificación por mail para manifestar su interés en la continuidad del proceso para el cual:

- En caso de manifestar interés en continuar el proceso debe presentar un plan de acción con las actividades para eliminar la causa que ocasiono el hallazgo y los tiempos dentro de los cuales va realizar la solución, el plan de acción debe ser evaluado por el auditor de producto para verificar la pertinencia y definir como se realiza el cierre eficaz.

Cierre eficaz de hallazgos en ensayos: se debe ejecutar el ensayo que presentar hallazgo sobre muestra mejorada acorde al plan de acción aportado

Cierre eficaz de hallazgos auditoria/inspección: acorde con la pertinencia del hallazgo se puede determinar un cierre con evidencia documental o realizar una nueva actividad de auditoria o inspección enfocada a la no conformidad.

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

Una vez finalizados los tiempos o antes si el cliente lo determina debe notificar para iniciar nuevamente actividades y hacer llegar la evidencia para el cierre eficaz.

- En caso que el cliente determine no continuar o no manifieste su interés en continuar con el proceso dentro de los 30 días calendario siguientes a la notificación vi mail, el auditor de producto procederá con la conclusión del proceso.

CHECK IN -Cierre hallazgos: Para la solución de hallazgos de no conformidad el cliente cuenta con un plazo de 15 días calendario a partir de la notificación en la reunión de cierre y manifestar su interés en la continuidad del proceso para el cual:

- En caso de manifestar interés en continuar el proceso debe presentar un plan de acción con las actividades para eliminar la causa que ocasiono el hallazgo y las evidencias de la solución en un plazo de no más de 15 días calendario y debe ejecutarse la auditoria de verificación ya se en oficina o en sitio dentro de ese plazo.


Cierre eficaz de hallazgos auditoria: acorde con la pertinencia del hallazgo se puede determinar un cierre con evidencia documental o realizar una nueva actividad de auditoria o inspección enfocada a la no conformidad.

- En caso de que el cliente determine no continuar, el auditor de producto procederá con la conclusión del proceso.

Calidad turística -Cierre hallazgos: Para la solución de hallazgos de no conformidad el cliente cuenta con un plazo de 90 días calendario a partir de la notificación y debe manifestar su interés en la continuidad del proceso para el cual:

- En caso de manifestar interés en continuar el proceso debe presentar un plan de acción con las actividades para eliminar la causa que ocasiono el hallazgo y las evidencias de la solución en un plazo de no más de 90 días calendario y debe ejecutarse la auditoria de verificación mediante la plataforma virtual de calidad turística o en sitio en caso de que sea necesario dentro de ese plazo.

- Cierre eficaz de hallazgos auditoria: acorde con la pertinencia del hallazgo se puede determinar un cierre con evidencia documental o realizar una nueva actividad de auditoria o inspección enfocada a la no conformidad.

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

- El prestador de servicios turísticos tendrá un máximo de 3 oportunidades para el envío y revisión de las no conformidades, en caso de que en los 3 intentos no de cumplimiento a las no conformidades, el proceso de certificación se dará por terminado
- En caso de que el cliente determine no continuar, el auditor procederá con la conclusión del proceso


3.6 Revisión y Decisión

Finalizadas todas las actividades se debe realizar la revisión de lo planeado versus ejecutado asegurando que todos los requisitos de la certificación y de producto han sido evaluados para la toma de decisión	
Decisión	
otorgar	Denegar
En caso de cumplir con todos los términos y condiciones, deberes, requisitos de certificación, requisitos de producto VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S tomara la decisión de otorgar la certificación VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S emitirá el certificado de conformidad	En caso de no cumplir con uno o más términos y condiciones, deberes, requisitos de certificación o de producto VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S tomara la decisión de denegar la certificación. VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S emitirá un informe de rechazo de la certificación

3.7 Vigilancias

para los esquemas de certificación con vigencia en el tiempo (esquema 5, 6) se deben realizar actividades de vigilancia periódicas requisito indispensable para y de carácter obligatorio para mantener la vigencia de los certificados, se deberán completar la verificación periódica según corresponda en la tabla o si especifica el reglamento técnico de la continuidad del cumplimiento de los requisitos de certificación y de producto

vigencia	Periodicidad para completar las actividades de vigilancia
1 año	Cada 6 meses
2 años	Cada 12 meses
3 años	Cada 12 meses
N... años	Cada 12 meses

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

Las actividades de vigilancia se deberán iniciar con 3 meses de anticipación, VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S en su proceso de gestión comercial realizara el contacto con el cliente por correo electrónico informando la actividad de vigilancia y confirmando la intención de continuar.

En caso de indicar la no continuación o no manifestar algún interés en la ejecución de la vigilancia se procederá con la suspensión o cancelación del certificado según corresponda.

Se debe realizar como mínimo lo requerido por el reglamento y esquemas como son:


- a) evaluación del sistema de gestión de calidad
- b) toma de muestra de productos en la planta o mercado
- c) verificación de los registros y solución de las quejas y reclamos sobre los productos en el alcance:
 - el cliente debe conservar un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación y poner tales registros a disposición del organismo cuando se solicite
 - toma las acciones adecuadas con respecto a tales quejas y a las deficiencias que se encuentren en los productos que afectan a la conformidad con los requisitos de la certificación
 - documentar las acciones realizadas
- d) verificación uso marca de conformidad
- e) auditoria del proceso/servicio

Para los ensayos se debe ejecutar la totalidad de los ensayos e inspecciones requeridas durante el ciclo de certificación proporcionales a las familias en alcance, siempre y cuando las pruebas requeridas no sean de tipo, en tal caso se realizaran las pruebas de rutina establecidas por la norma técnica.

Seguimiento y control del uso del Sello CHECK IN y Certificado de Calidad Turística. VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION realizará una auditoría cada 12 meses de seguimiento para la renovación del certificado, bajo las mismas condiciones con las cuales se efectuó la auditoría inicial para el otorgamiento del derecho de uso del Sello **o certificado de Calidad Turística**, sin perjuicio de otras formas de vigilancia extraordinarias que pueda ejercer.

en las vigilancias acorde con el esquema de certificación se establecerán las actividades y seguirán los pasos de los ítems 3.3, 3.4, 3.5, 3.6. del presente reglamento

3.3. Oferta acuerdo vigilancia	3.4 Ejecución de actividades
3.5 hallazgos	3.6 Revisión y decisión de mantener

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

Vigilancias extraordinarias: VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S realizara vigilancias extraordinarias o no programadas cuando:

- el cliente realiza cambios en los productos que afectan los requisitos evaluados
- cuando se presentan quejas sobre los clientes certificados
- como resultado de actividades de vigilancia realizadas por entidades de control o partes interesadas
- como resultado de actividades de evaluación anteriores para cierres o verificación de requisitos
- como resultados de incumplimientos y manejo inadecuado del certificado de conformidad

las vigilancias extraordinarias llevaran el mismo proceso de una vigilancia ordinaria periódica el alcance de las actividades será determinado por la causa y análisis realizado por VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S

En caso de requerirse vigilancias extraordinarias el cliente deberá aceptar y realizar el pago de los costos generados.

4. ACEPTACIÓN DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD REALIZADOS CON ANTERIORIDAD A LA SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN


Acorde con lo establecido en la norma ISO/IEC 17065 numeral 7.5 VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S realiza la aceptación de resultados de evaluación de la conformidad realizados con anterioridad a la solicitud como evidencia del cumplimiento de los requisitos de certificación o del producto tales como:

4.1 Informes de Ensayo: cuando el cliente presente para aceptación de ensayos realizados con anterioridad a la solicitud estos deben ser:

- a) ejecutados por un laboratorio acreditado en la norma ISO/IEC 17025, y la norma de ensayos exigida por el reglamento o sus equivalentes,
- b) El laboratorio debe ser acreditado por un organismo miembro de los acuerdos de reconocimiento firmados por el organismo nacional de acreditación ONAC, como son los MLA de IAAC, ILAC

Nota: acorde con los lineamientos de los reglamentos técnicos RETIE, RETILAP solo se realizará la aceptación de ensayos realizados con anterioridad de laboratorios acreditados ONAC, en caso que no existan laboratorios acreditados ONAC se podrá realizar la aceptación de laboratorio del extranjero

- c) no debe tener más de 18 meses desde su fecha de ejecución a su presentación, **tiempo de aceptación sujeto a la clasificación de riesgo del cliente y requisitos del esquema de certificación**

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

d) Ser trazables a los productos que se encuentran dentro del alcance a certificar

4.2 Evaluación del sistema de gestión de calidad: cuando el cliente presente para aceptación de sistema de gestión de calidad 9001:2015 realizados con anterioridad deben cumplir los siguientes requisitos:

- a) Ser emitido por un organismo de certificación acreditado en la norma 17021 miembro de los acuerdos de reconocimiento IAF
- b) La certificación debe contar en su alcance con la manufactura, fabricación, producción, procesamiento, de los productos dentro del alcance a certificar

Nota: Cuando el alcance no realiza la especificación exacta de los productos a certificar (se encuentran por modelos, gamas, grandes familias, materiales), el cliente debe presentar documentación y registros de:


- Especificación de producto y producción (dibujos, listas de piezas, instrucciones de trabajo)
- Control de cambios en el producto y el proceso de producción.

c) Estar vigente a durante el ciclo de certificación

5. LABORATORIOS DE ENSAYO


VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S realizara los ensayos requeridos en laboratorios con la competencia acorde con los requisitos del esquema de certificación y bajo los siguientes lineamientos:

- Los ensayos se deben ejecutar en laboratorios acreditados en la norma ISO/IEC 17025 y la norma de ensayos requerida para el producto
- **Nota: acorde con los lineamientos de los reglamentos técnicos RETIE, RETILAP solo se realizará la aceptación de ensayos realizados con anterioridad de laboratorios acreditados ONAC, en caso que no existan laboratorios acreditados ONAC se podrá realizar la aceptación de laboratorio del extranjero**
- Cuando no existan laboratorios acreditados VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S realizara los ensayos en laboratorios de tercera parte o del fabricante en todos los casos realizara la evaluación y testificación de ensayos garantizando la competencia, idoneidad e independencia en la ejecución de ensayo
- Si para el proceso de ejecución de algún ensayo se requiere implementar montajes específicos y esto conlleva la necesidad de materiales o accesorios adicionales o algún sobre costo no especificado en el acuerdo de certificación, dichos sobre costos deben ser asumidos por el cliente. De igual manera se

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

podrá aumentar el tiempo de la evaluación de la conformidad debido a la implementación del montaje requerido por el laboratorio que realiza la prueba.

- **VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S** realizara la contratación y gestión directa de los laboratorios acorde con los requisitos del esquema de certificación y la responsabilidad dentro del servicio de certificación asegurando la minimización de cualquier amenaza o riesgo de conflicto de interés que se pueda presentar o falta a la imparcialidad que pueda afectar el resultado y/o desarrollo normal del proceso de certificación.
- El solicitante o cliente está obligado a abstenerse de toda acción directa o indirecta que ejerza presión de cualquier naturaleza sobre los procesos, el personal o los resultados de cualquiera de las etapas del producto, tales restricciones contemplan, entre otras solicitar copias de los informes de resultado directamente a los laboratorios o presionar al laboratorio para acelerar o alterar (directamente o indirectamente) en la ejecución de las pruebas o los informes de resultados; ofrecer dádivas o beneficios al personal de **VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S** o de los laboratorios; amenazar al personal de **VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S** o de los laboratorios; presionar al personal de **VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S** para revelar información del proceso en etapas diferentes etapas de certificación.
- **VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S** evaluara los casos en que el cliente realiza el pago de los ensayos directamente a los laboratorios asegurando que no se establezca una relación directa que represente presión o riesgo a la imparcialidad, En estos casos **VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S** realizara el contacto directo con el laboratorio manteniendo las condiciones de seguridad de la información, confidencialidad de la información y garantía de la imparcialidad incluidas en el convenio con el laboratorio y realizara la toma de muestras y envió al laboratorio, así como las comunicaciones, y recepción de resultados de ensayo, caso en el cual el cliente solo podrá realizar el pago de los servicios de ensayo al laboratorio.
- En el caso de muestras de alto valor, volumen, peso, el cliente debe realizar el embalaje y envió al laboratorio designado, el costo de envió y cuidado ante deterioro, afectaciones sobre las muestras durante embalaje y transporte es del cliente
- Las muestras después de ensayo serán tratadas acorde al procedimiento interno del laboratorio seleccionado.
- Si el cliente solicita la devolución de las muestras, lo debe realizar vía mail en un término no mayor a 5 días corrientes después de finalizado el ensayo, después de este tiempo no se responde por muestras.
- El costo devolución de las muestras debe ser asumido por el cliente.
- Los ensayos son de carácter destructivo por lo tanto **VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S** no se hace responsable por el deterioro de las muestras aportadas.

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

- En caso de requerirse contramuestras estas serán custodiadas por VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S durante el primer periodo de vigilancia pactado.

6. AUDITORIA AUTORIZACION SELLO CHECK IN

La certificación CHECK IN es un sello de calidad que se otorga a partir de la implementación, aplicación sistemática y certificación de cumplimiento de los protocolos de bioseguridad expedidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.

El objeto del sello de calidad "Check in Certificado" será minimizar los riesgos de los trabajadores, usuarios, visitantes y proveedores, generar confianza, aumentar la competitividad de los sectores productivos y promover la recuperación y sostenibilidad de la industria turística.

Para el otorgamiento del uso del sello CHECK IN, VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACIÓN S.A.S una vez aprobado el acuerdo de certificación por el cliente, realizara la auditoria en dos fases:

Fase 1: revisión documental


Consiste en la revisión de los protocolos, documentos establecidos por el cliente para el cumplimiento de los requisitos establecidos en las resoluciones aplicables.

El inspector realizara la revisión dentro de la lista de chequeo y en caso de encontrar incumplimiento o hallazgos de no conformidad informara al cliente por medio de correo electrónico, dichos hallazgos deben estar subsanados para la ejecución de la auditoria en sitio

Fase 2: auditoria en sitio presencial

En esta fase el auditor realizará la revisión de implementación eficaz de los protocolos en sitio tomando como base lo establecido en el IN-01 esquema de certificación, las condiciones y disposiciones legales que se presenten al momento de la auditoria en ambos casos se deberá realizar las siguientes actividades

- Planificación de la auditoria
- Establecer plan de auditoria
- Ejecución de la auditoria (reunión de apertura, recopilación de evidencia de la auditoria, identificación de hallazgos de auditoria)
- Reunión de cierre comunicación de hallazgos
- Cierre de hallazgos de no conformidad si aplica

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

Ejecutar revisión y toma de toma de decisión acorde a lo descrito en el ítem 3.6.

7. USO DE CERTIFICADOS Y MARCAS DE CONFORMIDAD

Como resultado del proceso de certificación se emite un certificado de conformidad y puede autorizar al cliente para utilizar la identificación de **VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S** como organismo de certificación de los productos identificados en el alcance y durante la vigencia de la certificación.

La marca de conformidad será de uso exclusivo para el esquema de certificación N° 5 y de carácter voluntario o según lo requiera el esquema, para el cliente se encuentra disponible el documento **IN-02-REGLAMENTO MARCA CONFORMIDAD**.

Con la autoridad que le confiere el ser propietario de su propio Logo, y administrador de la marca de conformidad, **VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S**, está facultada para ampliar o limitar el alcance, suspender o cancelar la autorización de uso de los sellos según las condiciones particulares de cada caso.

El uso de certificados y sellos en el producto, el embalaje, la publicidad, etc., deberá ser adecuado y no resultar confuso para el público en general.

El uso indebido del Sello o Certificado por parte del cliente podrá motivar la cancelación de la autorización de uso del sello


El Uso indebido de sello, marca o certificado, dará lugar a la aplicación del Procedimiento de suspensión y Cancelación de la certificación; y el de cambio de alcance, cuando aplique.

En caso de suspensión o cancelación de la certificación, interrumpir el uso de todo el material publicitario que contenga cualquier referencia a ella y devolver todo documento de certificación requerido por el organismo de certificación.

Usar la Certificación únicamente para indicar que los productos certificados están en conformidad con las normas especificadas.

El suministro de copias del documento de certificación a otros, se deben reproducir en su totalidad o según los especifique el esquema de certificación.

Sello de calidad CHECK IN CERTIFICADO

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

Condiciones de uso de/ sello de calidad "Check in Certificado":

El usuario certificado debe mantener el cumplimiento de los requisitos del protocolo de bioseguridad en el que se certificó y actualizar su certificación conforme a las modificaciones sustanciales de los protocolos que se lleguen a expedir durante la vigencia de la certificación. Al finalizar la vigencia debe iniciar nuevamente el proceso de certificación, so pena de ser cancelada.

El uso del Sello deberá cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:


- o Podrá ser utilizado en los medios que considere el usuario. En caso de utilizar los logos del organismo de evaluación de la conformidad, estos deben ser utilizados conforme al manual de uso de cada uno de estos.
- o Deberá exhibirse únicamente en los establecimientos que estén certificados por cumplir satisfactoriamente con los protocolos de bioseguridad aplicables.
- o La utilización del Sello deberá cumplir con el manual gráfico del mismo, el cual hace parte de la presente resolución.
- o La publicidad hecha por los usuarios deberá responder igualmente al manual gráfico y a las instrucciones de uso del Sello establecidos en la presente resolución.

Uso de marca de calidad turística

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo como titular de la marca de calidad turística otorgara el derecho de uso de la marca de calidad turística a los prestadores de servicios turísticos que se certifiquen por medio de la plataforma de certificación virtual de calidad turística donde se brindara toda la documentación alusiva al buen uso de la marca de certificación de calidad turística, así como cualquier material adicional sobre la marca de calidad turística que se considere pertinente.

El uso de Marca de deberá cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- o El certificado o la declaración de conformidad puede ser utilizado en los medios que consideres el prestador de servicios turísticos, siempre y cuando haga mención de la norma técnica sectorial en la cual se certificó y en caso de utilizar los logos del Organismo de certificación estos deben ser utilizado conforme el manual de uso de cada uno de estos
- o La utilización de la marca deberá cumplir con el manual gráfico del mismo, el cual hace parte de la presente resolución.
- o La publicidad hecha por los usuarios deberá responder igualmente al manual gráfico y a las instrucciones de uso de marca establecidos en la resolución 0280 de 2018
- o EL certificado o la declaración de conformidad puede ser utilizado en los medios que consideres el prestador de servicios turísticos, siempre y cuando haga mención de la norma técnica

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

sectorial en la cual se certificó y en caso de utilizar los logos del Organismo de certificación estos deben ser utilizado conforme el manual de uso de cada uno de estos

o La publicidad hecha por los usuarios deberá responder igualmente al manual gráfico y a las instrucciones de uso de marca establecidos en la resolución 0280 de 2018

o Se informará al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, los servicios y destinos turísticos que se certifiquen en las Normas Técnicas Sectoriales del sector turismo, su vigencia y estado de la certificación. El informe se tramitará por medio de la plataforma de certificación virtual de calidad turística del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Los informes deberán allegarse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la expedición de la certificación.

8. CERTIFICADOS TRANSACCIONALES

VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S no realiza la autorización de uso de certificación a terceros. En caso que el cliente requiera autorizar a un tercero la utilización del certificado de conformidad otorgado deberá comunicar a VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S por medio de correo electrónico indicando el alcance delimitación de uso productos y cantidades.

VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S realizará la emisión de un certificado en modalidad transaccional que será válido únicamente por el alcance definido por el cliente.

los costos del certificado transaccional serán asumidos por el cliente

Los certificados transaccionales y su uso son responsabilidad del cliente por lo cual estarán dentro del alcance de las actividades de vigilancia ordinarias periódica o extraordinarias.

9. SUSPENSION Y CANCELACION DE CERTIFICACIONES


Cuando se requiera realizar un proceso de suspensión o cancelación de la certificación se debe llevar acabo acorde al **IN-05 suspensión o cancelación de certificaciones**.

Una vez tomada la decisión el certificado de conformidad cambiara el estado en la plataforma SICERCO dentro de los tiempos establecidos por la resolución

9.1 Se decidirá la suspensión de las certificaciones por alguna de las siguientes causas:

No aplica para sello CHECK IN

- Incumplimiento grave o reiterado de los deberes de la certificación
- No permitir la realización de las vigilancias ordinarias o extraordinarias
- No resolver los hallazgos de no conformidad dentro de los plazos fijados para tal efecto

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

- No pago de los costos de certificación en los términos y condiciones de las diferentes etapas de la certificación
- Manipulación o irregularidad en los documentos y registros que sirven como base para demostrar la conformidad con los requisitos del sistema de certificación y de producto
- Detección de productos, procesos de producción modificados sin comunicación previa por parte del cliente
- Mal uso de la certificación o marca de conformidad
- Cuando identifica adulteración de los documentos de certificación
- Quejas sobre los productos que afectan la seguridad del usuario
- Detección de Investigaciones sobre el cliente y/o los productos certificados realizadas por entes de control
- De común acuerdo
- A solicitud del cliente por un tiempo no mayor 6 meses


una vez comunicada la decisión de suspensión:

El cliente debe:

- hacer todas las modificaciones necesarias en la información pública, productos donde se indique la condición de certificación de productos
- revisar los productos en el mercado asegurando que no repita el hallazgo
- emprender las acciones necesarias para levantar la suspensión
- según corresponda presentar un plan de acción para la corrección y eliminación de las causas que generaron la suspensión

9.2 Se decidirá la cancelación de las certificaciones por alguna de las siguientes causas:

- Incumplimiento grave o reiterado de los deberes de la certificación que hayan afectado la confianza en la certificación
- No subsanar dentro de los términos las causas que motivaron la suspensión
- Mal uso de las certificación o marca de conformidad
- Cuando exista pruebas de la adulteración por parte del cliente o tercero autorizado de los documentos de certificación
- Sanciones sobre el cliente y/o los productos certificados realizadas por entes de control

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

- Actuar de forma tal que ponga en riesgo la credibilidad o prestigio de VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S
- De común acuerdo
- A solicitud del cliente

Cancelación del derecho de uso del Sello CHECK IN CERTIFICADO VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION cancelara al usuario el derecho de uso del Sello, cuando se presente alguna de las siguientes causales:


1. Solicitud del usuario dentro del periodo otorgado para su uso.
2. Vencimiento del período para el cual fue otorgado el Sello
3. Determinación justificada del Ministerio de Comercio, industria y Turismo o del organismo de evaluación de la conformidad.
4. Imposición de sanciones al usuario por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia de Transporte o de las autoridades sanitarias competentes, según sea el caso, excepto cuando la sanción impuesta sea la de amonestación o no se relacione con el incumplimiento o violación de los protocolos de bioseguridad. La autoridad territorial competente informe que, en el ejercicio de sus funciones de vigilancia, determinó que el usuario no cumple con alguno de los protocolos. Incumplimiento de los criterios exigidos en los protocolos de bioseguridad aplicables y sus modificaciones sustanciales.
5. Incumplimiento de las condiciones exigidas para el uso del Sello.
6. Suministro de información falsa al organismo de evaluación de la conformidad.
7. La no renovación oportuna del Registro Nacional de Turismo, cuando este aplique.

10. MODIFICACIÓN DE ALCANCE

El cliente en cualquier etapa de vigencia de la certificación puede solicitar la modificación del alcance que comprende:

- Inclusión de productos con la misma caracterización de requisitos
- Reducción de alcance eliminar productos
- Cambio de fabricante
- Cambios de razón social, ubicaciones

El cliente debe realizar la solicitud por correo electrónico indicando el tipo de cambio aportando la documentación para realizar el cambio adjuntando la documentación relacionada en el ítem 3.1, VERSA EXPERTOS EN

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

CERTIFICACION S.A.S estudiara la solicitud acorde con los requisitos del esquema y se ejecutaran según corresponda las actividades de evaluación revisión y decisión

Una vez emitido el certificado de conformidad este es subido a la plataforma SICERCO dentro de los tiempos establecidos por la resolución

11. CAMBIO EN LOS REQUISITOS DE CERTIFICACION

Durante la vigencia de la certificación se pueden presentar cambios en los requisitos de certificación y de producto dados por actualizaciones, modificaciones en las normas técnicas internacionales, regulación, esquemas de certificación, sistema de certificación establecidos por entes reguladores, entes de control, ente de acreditación, y del mismo OCP.


Cuando se presente estos cambios **VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S** realizara:

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificar analizar los cambios en los requisitos	Dirección calidad Dirección General Coordinación técnica
2	Establecer el plan de trabajo acorde al procedimiento gestión del cambio si se requieren cambios en el sistema de gestión, esquemas de certificación	Dirección calidad Dirección General Coordinación técnica
3	Realizar comunicado al cliente con las acciones necesarias para ajustarse a los cambios con los tiempos y costos asociados	Dirección calidad Dirección General Coordinación técnica
4	Realizar actividades de evaluación dentro de los tiempos	Dirección calidad Dirección Comercial Coordinación técnica

12. QUEJAS Y APELACIONES

Quejas: los clientes pueden presentar las quejas vía telefónica, mail, página web o presencial, las quejas deben venir con la información que soporte la queja.

Apelaciones: los clientes pueden presentar las apelaciones mediante escrito vía mail dirigido a la dirección de calidad donde exponga el objeto y los puntos o cuestiones que fundamentan dicha apelación.

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

Las apelaciones son objeciones contra las decisiones tomadas por VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S en las diferentes instancias del proceso de certificación como lo son hallazgos de no conformidad, decisión de no otorgar, suspender, cancelar, reducir una certificación

Las apelaciones deben ser presentadas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de comunicada la decisión por parte de VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S.

Cuando los clientes presenten quejas, reclamos, apelaciones estos serán tratados acorde al IN-04 quejas apelaciones.

13. DERECHOS Y DEBERES


13.1 Derechos del cliente

- ser informado de todas las actividades del proceso de certificación
- ser informado del estado del proceso de certificación
- presentar quejas y apelaciones en sus procesos de certificación


13.2 Deberes del cliente:

Además de los deberes establecidos en los requisitos de certificación, requisitos de producto descritos en el presente documento, y los documentos asociados al proceso como el FOR-07 Acuerdo de certificación IN-04 quejas apelaciones IN-05 suspensión o cancelación de certificaciones, IN-02-Reglamento marca conformidad. y disponibles en la página web o a solicitud del cliente, el cliente debe:

- El cliente debe realizar los pagos correspondientes a la prestación del servicio, acorde con los términos de venta pactados, so pena de no prestarse el servicio en caso no pago o evidenciarse a satisfacción el mismo, independientemente de las sanciones mercantiles que haya lugar.
- El cliente está obligado a cancelar la totalidad del valor definido en el acuerdo de certificación y los costos adicionales derivados de las actividades de evaluación de la conformidad que se requieran, independiente del resultado de la evaluación de la conformidad.
- En caso de presentarse actividades evaluación, vigilancias extraordinarias el cliente deberá aceptar y realizar el pago de los costos generados.
- El no cumplimiento de los pagos en los términos estipulados acarreará la suspensión o cancelación de las certificaciones

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

- El cumplimiento de los requisitos de certificación y requisitos del producto son responsabilidad del cliente.
- El cliente del servicio de certificación debe asumir la responsabilidad legal derivada del incumplimiento de requisitos establecidos para el producto según las disposiciones legales vigentes y directrices de los organismos de control asociados.
- El cliente es responsable ante los consumidores por la garantía legal ocasionada por el incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad de los productos certificados ante los consumidores.
- El cliente debe garantizar el acceso al personal designado por VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S y observadores de las partes interesadas (entidades de control, organismo nacional de acreditación, entidades de regulación entre otras) a los documentos, registros, instalaciones sujetas a evaluación, instalaciones donde se tomen muestras, personal, equipo, y subcontratistas del cliente.
- El cliente debe asegurar que VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S puede realizar en la planta fabricante las auditorias o evaluaciones del proceso de producción y/o actividades programadas para el cumplimiento de los requisitos de la certificación y requisitos de productos
- Al suministrar copias de los documentos de certificación a otros, se deben reproducir en su totalidad
- El cliente debe informar a VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S acerca de los cambios que puedan afectar su capacidad de cumplir con los requisitos de certificación y requisitos de producto.
- En el caso que la certificación aplique a la producción en curso, el cliente debe asegurarse que el producto certificado continúe cumpliendo con los requisitos del producto.
- Cuando se presenten modificaciones en los requisitos de certificación y estos son comunicados por VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S el cliente debe asegurarse de su cumplimiento e implementación
- El titular debe hacer uso y declaraciones coherentes con el alcance del certificado otorgado, es decir, puede promocionar el hecho de poseer certificación en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad sobre la Muestra Lote o Marca Continua, haciendo claridad respecto al alcance y especificando la norma o referente sobre el cual ha sido otorgado.
- El cliente debe hacer uso del certificado y/o marca de conformidad solamente para indicar los productos y sitios cubiertos dentro del alcance certificado
- El cliente no debe emplear la certificación de manera que desacredite a VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S y no debe hacer alguna declaración en relación con la certificación de sus productos que se considere engañosa o no autorizada.
- En ningún caso el cliente utilizará símbolo de acreditación de ONAC en las marcas, publicidad o algún otro elemento dentro del alcance certificado.

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

- El uso de certificados y marca de conformidad deberá ser el adecuado y no resultar confuso para el público en general
- En caso de suspensión, cancelación, finalización de la certificación el cliente debe interrumpir el uso de todo material que contenga cualquier referencia a la certificación. Y devolver todo documento de la certificación requerido por VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S
- El cliente debe cumplir con todos los requisitos que pueda estipular el esquema con relación al uso de marcas de conformidad y a la información relacionada al producto etiquetas, marcas, información disponible a los usuarios.
- El cliente debe llevar un registro de las quejas que reciba de sus clientes en relación a los productos dentro del alcance certificado, y ponerlo a disposición de VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S en cualquier instancia del proceso de certificación
- El cliente debe documentar y demostrar que toma las acciones necesarias con respecto a las quejas y a las deficiencias que se encuentren en los productos que afectan la conformidad con los requisitos y ponerlo a disposición de VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S en cualquier instancia del proceso de certificación

13.3 Deberes de VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S

- Llevar un registro de los certificados emitidos y notificar al cliente y a las autoridades de aplicación cuando sea requerido
- Informar al cliente con la debida anticipación a la entrada en vigencia de los cambios significativos en los requisitos de certificación
- Atender las quejas y apelaciones de los clientes
- Suministrar información sobre los esquemas, procedimientos a cualquier solicitante sin discriminación
- VERSA EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S garantiza el tratamiento de la información y los documentos obtenidos en las actividades desarrolladas para la certificación de productos de manera estrictamente confidencial, y sólo la utilizará con fines relacionados con esta gestión. a excepción de la información que el cliente pone a disposición del público.

	REGLAMENTO CERTIFICACION	IN-03
		FECHA VIGENCIA: 16/10/2020 VERSION: 06

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

FECHA CAMBIO	CAMBIO	FECHA Y VERSIÓN
27/08/2019	armonización RAZON SOCIAL y marca de EXPERTOS EN CERTIFICACION S.A.S dejando denominación VERSA EXPERTOS CERTIFICACION S.A.S	27/08/2019 VERSION 02
06/11/2019	Aclaración de laboratorios a utilizar reglamento RETIE, RETILAP Inclusión de requisitos adicionales para aceptación de ISO 9001	06/11/2019 Versión 03
27/05/2020	Inclusión esquema 6 CHECK IN, actividades de ejecución, términos condiciones uso certificado, cancelación certificado	27/05/2020 Versión 04
27/07/2020	Ajuste actividades esquema 6 CHECK IN ejecución de auditoria en sitio	27/07/2020 Versión 05
16/10/2020	Se incluyen nuevos productos en alcance a certificar Ajuste actividades esquema 6 Calidad Turística Se incluye evaluación de productos bajo normas internacionales Se incluye metodología para cambio requisitos	16/10/2020 VERSION: 06