PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN

SISTEMAS DE GESTIÓN TERMINOS Y CONDICIONES

1. OBJETIVO

Determinar la forma en que TECNOCERT S.A.S., realiza las actividades para el proceso de certificación de sistemas de gestión, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO/IEC 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad - Requisitos para organismos que realizan auditoría y la certificación de sistemas de gestión.

2. ALCANCE

Este documento es aplicable para los sistemas de gestión que TECNOCERT S.A.S., puede certificar de acuerdo con el alcance establecido en su acreditación.

3. DEFINICIONES

- **Apelación:** Solicitud del cliente del servicio de evaluación de la conformidad a TECNOCERT S.A.S., para reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- **Auditoría de otorgamiento**: Auditoría inicial de certificación de un sistema de gestión.
- **Auditoría de renovación:** Auditoría realizada después de completar el ciclo de certificación de tres (3) años, para renovar el certificado.
- **Auditoría testificada:** Parte de la evaluación de un organismo de acreditación a un organismo de certificación de sistema de gestión, que consiste en observar y evaluar la competencia del equipo auditor y la aplicación de los procedimientos del organismo de certificación, para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación.
- **Cancelación del certificado:** Pérdida definitiva de validez de la certificación. Esta cancelación puede ser solicitada por el cliente.
- **Cliente:** Organización cuyo sistema de gestión se audita con fines de certificación.
- **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos.
- **Esquema de certificación:** Sistema de evaluación de la conformidad relacionado con sistemas de gestión a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos.
- **Experto Técnico:** Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos respecto al alcance de la certificación a ser evaluado.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

- **No conformidad Mayor:** No conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.
- **No conformidad Menor:** No conformidad que no afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.
- **Observador:** Persona que acompaña al equipo auditor, pero que no audita.
- **ONAC:** Organismo Nacional de Acreditación de Colombia.
- **Organización multisitio**. Una organización cubierta por un solo sistema de gestión que comprende una función central identificada (no necesariamente la casa matriz), en la que ciertos procesos/actividades son planeadas y controladas, y está conformada por un número de sitios (permanentes, temporales o virtuales) en los cuales tales procesos/actividades se llevan a cabo total o parcialmente.
- **Retiro del certificado**: Pérdida definitiva de validez de la certificación. Este retiro lo decide TECNOCERT S.A.S. ante el incumplimiento de requisitos y condiciones establecidas en este reglamento y las relativas a los resultados obtenidos en las auditorías realizadas a el cliente.
- **Suspensión del certificado**: Pérdida temporal de validez de la certificación hasta por máximo seis meses. Esta suspensión es solicitada por el cliente, por las razones que motivan la solicitud, o decidida por TECNOCERT S.A.S., ante el incumplimiento de requisitos y condiciones establecidos en este reglamento y las relativas a los resultados obtenidos en las auditorías realizadas en el cliente.

4. GESTIÓN DEL CERTIFICADO

La gestión del certificado comprende las actividades necesarias para decidir sobre el mismo, para las cuales TECNOCERT S.A.S., conserva la autonomía, acerca del otorgamiento, mantenimiento, renovación, ampliación, reducción, suspensión, restauración, cancelación, retiro y rechazo la certificación del sistema de gestión.
El organismo de certificación es responsable de evaluar evidencia objetiva suficiente para fundamentar su decisión sobre la certificación. Con base en las conclusiones de la auditoría, toma una decisión de otorgar la certificación si hay suficiente evidencia de conformidad, o de no otorgarla si no se cuenta con suficiente evidencia.

Nota: TECNOCERT S.A.S. puede tener que realizar auditorías de clientes certificados bajo la forma de visitas notificadas a corto plazo o sin anunciar, con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios, o como seguimiento de clientes con la certificación suspendida en estos casos:

1. TECNOCERT S.A.S., pondrá en conocimiento de esta visita con antelación a los clientes, contemplando las condiciones de la misma.

4.1 AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN U OTORGAMIENTO

4.1.1. ETAPA 1: EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Una vez aceptada por parte del cliente la oferta de certificación, se programa la Etapa 1 y se lleva a cabo con el fin de:

a) Revisar la información documentada del sistema de gestión.

b) Evaluar las condiciones específicas del sitio del cliente y tener intercambio de información con el personal, con el fin de determinar el estado de preparación para la etapa 2 de la auditoría.

c) Revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación del desempeño clave o de aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión.

d) Recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, que incluye:

- El(los) sitio(s) del cliente.
- Los procesos y los equipos empleados.
- Los niveles de controles establecidos.
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables, en el alcance de la certificación.

e) Revisar la asignación de recursos para la etapa 2 de la auditoría y acordar con el cliente los detalles de esta.

f) Proporcionar un enfoque para la planificación de la etapa 2 de la auditoría, mediante la comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio, en el contexto de la norma del sistema de gestión u otros documentos normativos.

g) Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que el cliente está preparado para la etapa 2 de la auditoría.

Esta evaluación puede ser ejecutada en sus instalaciones o remotamente, dependiendo de las particularidades. El cliente recibirá un itinerario de la auditoría si se realiza en sitio, en cualquiera de los casos presencial o remotamente, también le será entregado en esta etapa, un reporte de auditoría etapa 1 detallando cualquier desviación identificada, para permitirle tomar acciones inmediatas antes de la siguiente etapa o el resultado obtenido de esta etapa.

Si realizado el estudio documental se detecta alguna inconsistencia entre la información suministrada por el cliente y la situación existente al momento de la

realización de este estudio (cambio en la planta de personal, diferencias en los procesos o alcance), el número de días de la auditoría en sitio deberá ser revisado.
Antes del inicio de la auditoría etapa 1, el cliente debe suministrar, con la oportunidad requerida, la información documentada solicitada por TECNOCERT S.A.S., necesaria para preparar la auditoría y la elaboración del plan de auditoría. En caso contrario de no tener la documentación requerida no es posible realizar la etapa 1 ni continuar con la etapa 2.
Para auditorías de otorgamiento o renovación, la etapa 2 se realiza máximo 6 meses finalizada la etapa 1, pasado este tiempo deberá realizarse nuevamente la etapa 1.

4.1.2. ETAPA 2: AUDITORÍA EN SITIO

Esta etapa es aplicable para las auditorías de otorgamiento (etapa 2), seguimiento, renovación (etapa 2), ampliación, reducción, restauración y extraordinarias.
Cuando se presenten no conformidades mayores, se debe realizar auditoría de cierre de no conformidades antes de que transcurran noventa (90) días calendario después de la finalización de la etapa 2, en fecha acordada con el cliente, para confirmar que se han implementado eficazmente las correcciones y las acciones correctivas para los aspectos detectados como no conformes o para comprobar que se han cumplido las condiciones exigidas. El cliente debe pagar esta auditoría complementaria, de acuerdo con su duración.
Una no conformidad menor, generada por faltas en controles o adherencia a procedimientos, no afecta la recomendación para la certificación u otorgamiento.
El plan de acción por las no conformidades debe ser enviado a TECNOCERT S.A.S., por parte del cliente, para la correspondiente verificación y aprobación en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles, después del último día de auditoría donde estás fueron evidenciadas.

El cierre de las no conformidades menores se verificará en la siguiente visita de seguimiento y se incrementará el tiempo de auditoría de acuerdo con el número de No Conformidades levantadas y tendrá un cobro adicional a lo ofertado, de acuerdo con su duración.

Nota 1: Si TECNOCERT S.A.S., 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, TECNOCERT S.A.S debe realizar otra auditoría etapa 2 antes de recomendar la certificación.

Nota2: El tiempo sugerido entre etapa I y etapa II mínimo es de 2 semanas, sin embargo, si el cliente desea ejecutarlas seguidas será bajo su responsabilidad.

4.1.3. INFORME DE AUDITORÍA/ EMISIÓN DE CERTIFICADO

Después de completada la auditoría etapa 2, el auditor elaborará un reporte detallado que será revisado y aprobado por un revisor técnico o la por la dirección de certificación de TECNOCERT S.A.S. Una vez que la decisión de certificación ha sido confirmada, el certificado es emitido junto con el reporte final y será entregado cuando sea verificado el estado de cartera del cliente a paz y salvo.

TECNOCERT S.A.S., entregará el certificado en medio digital. Si el cliente requiere su certificado en medio físico tendrá un valor adicional.

El reporte de auditoria tiene el valor de 0.5 día para las visitas de otorgamiento (inicial o renovación).

4.2. AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO

Estás auditorías se realizan con el fin de verificar la continuidad en la implementación del sistema de gestión del cliente acorde a los requisitos de la norma certificada.
La fecha de la primera auditoría de seguimiento después de la certificación u otorgamiento inicial debe realizarse antes del mes doce (12), contado desde la fecha en que se tomó la decisión de aprobación de la certificación, de lo contrario se procederá con la suspensión del certificado.
La fecha de la segunda auditoría de seguimiento podrá realizarse en un rango de (veinticuatro 24 a 26 veintiséis meses), contado desde la fecha en que se tomó la decisión de aprobación de la certificación, de lo contrario se procederá con la suspensión del certificado.
En cada visita de seguimiento se aumentará el valor correspondiente al IPC del año de forma acumulada.

4.2.1. APLAZAMIENTOS Y/O CONCESIONES

La solicitud de aplazamiento de la auditoría de seguimiento debe ser remitida por el representante legal del cliente; se indican las razones por las cuales no se puede llevar a cabo la auditoría al correo claudia.topahueso@tecnocert.com.co estás razones deben

ser enviadas en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles o un tiempo inferior por fuerza mayor:

- Siniestro en las instalaciones de la empresa, que implique pérdida catastrófica o grave de las condiciones de seguridad, integridad y disponibilidad de recursos y de información.
- Restricciones temporales para la contratación en entidades públicas, (por ejemplo, por intervención de autoridad competente en investigaciones judiciales o administrativas).
- Por conflictos laborales o huelgas colectivas.
- Por paradas intempestivas y no controlables en la producción de los bienes y servicios.
- Falta de condiciones de seguridad y/o acceso a la zona geográfica de ubicación del cliente, para el equipo auditor de TECNOCERT S.A.S.
- Muerte o accidente grave de directivos o del representante legal del cliente.

4.3. AUDITORÍA DE RECERTIFICACIÓN Y/O RENOVACIÓN

La auditoría de recertificación deberá ser realizada con una antelación mínima de tres (3) meses en relación con la fecha de vencimiento del certificado, para garantizar que el cliente cuente con el tiempo suficiente para la implementación de las correcciones y de las acciones correctivas correspondientes.

4.4. RECHAZO DE LA CERTIFICACIÓN

Se puede llevar a cabo un rechazo de la certificación por alguna de estas razones: el incumplimiento de los plazos para realizar el cierre de las no conformidades mayores, no se permita por parte del cliente la recopilación de evidencia objetiva por parte del auditor, por el incumplimiento de los requisitos iniciales de la certificación y/o cuando se llevado a cabo acciones que desprestigien a TECNOCERT S.A.S.

TECNOCERT S.A.S., no efectuará ningún reembolso de los honorarios y deberá notificar formalmente al cliente el rechazo de la certificación.

4.5. RESTAURACIÓN DEL CERTIFICADO

Después del vencimiento de la certificación, TECNOCERT S.A.S. a solicitud del cliente, puede restaurar la certificación dentro de los seis (6) meses siguientes, contados a partir de la fecha de vencimiento del certificado.
El certificado se podrá restaurar siempre y cuando:

a. El cliente realicé las actividades pendientes de auditoría antes de los seis (6) meses contados a partir de la fecha de vencimiento del certificado.

Estas actividades deben contemplar:

- La ejecución de la auditoría de renovación.
- El cierre de no conformidades menores pendientes del año anterior.
- La aceptación de planes de acción generados de las no conformidades menores que se reporten durante la auditoría de renovación, por parte del auditor.
- El cierre de no conformidades mayores detectadas durante la auditoría de renovación.

b. TECNOCERT S.A.S., Deberá realizar las actividades correspondientes a la toma de decisión, antes de finalizar los seis (6) meses siguientes, contados a partir de la fecha de vencimiento del certificado, sujeto a la responsabilidad del cliente en realizar las actividades anteriormente mencionadas.

4.6. AMPLIACIÓN Y REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

Para ampliar el alcance de un certificado a fin de cubrir sitios o productos adicionales, el cliente deberá diligenciar una nueva solicitud de certificación en el formato TC-FC-01-1 Solicitud de certificación de sistemas de gestión.
La ampliación del alcance de la certificación a otro(s) sitio(s) permanente(s), a una nueva actividad o categoría de productos o servicios, actividades adicionales en el mismo sitio o en sitio(s) diferente(s) se debe solicitar formalmente, con la debida anticipación y se deberá diligenciar una nueva solicitud en el formato TC-FC-01-1 solicitud de certificación de sistemas de gestión.
Después de una evaluación satisfactoria, se emitirá un certificado modificado incluyendo aquellos aspectos cubiertos por la extensión del alcance.
La reducción del alcance del certificado se realiza por solicitud formal del cliente. Podrán realizarse auditorías extraordinarias para verificar la aplicación de los requisitos de la norma, si existe el riesgo de que la reducción haya afectado el sistema de gestión en el alcance que permanece.

Nota: Si TECNOCERT S.A.S., no logra evidenciar la ejecución de las actividades certificadas en el alcance por parte del cliente, TECNOCERT S.A.S., debe reducir el alcance.

4.7. SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO

TECNOCERT S.A.S., puede suspender un certificado por un período de seis (6) meses para los siguientes casos:

- **a)** Por solicitud formal por parte del cliente.
- **b)** Cuando ocurra un cese temporal de actividades, o traslado de las instalaciones o no exista la prestación del servicio o la realización de las actividades del alcance durante dos auditorías consecutivas.
- **c)** Por el no pago de los servicios de auditoría establecidos contractualmente o por no cumplir con los acuerdos de pago, esta suspensión aplica hasta tanto el cliente, pague las obligaciones pendientes.
- **d)** Por no realizar las auditorías de seguimiento.
- **e)** Por la no aceptación de realizar auditoría de cierre de no conformidades mayores, si el cliente, no está de acuerdo con las no conformidades mayores, puede realizar un proceso de apelación.
- **f)** Si el cliente no ha subsanado un caso de mal uso de Marca de Certificación.

El cliente no deberá identificarse como certificado ni deberá utilizar ninguna marca de certificación en ningún producto y/o servicio que haya sido ofrecido bajo un certificado suspendido. TECNOCERT S.A.S., confirmará por escrito al cliente la suspensión de un certificado.

TECNOCERT S.A.S., deberá indicar en qué condiciones se levantará la suspensión. Al término del período de suspensión, se realizará una investigación para determinar si se han cumplido las condiciones indicadas para restablecer el certificado. Una vez cumplidas estas condiciones, se deberá levantar la suspensión y notificar al cliente del restablecimiento del certificado. Si no se cumplen las condiciones, se retirará el certificado.

La suspensión no da lugar a la ampliación del periodo de vigencia del certificado. El estado de suspensión no debe superar los seis (6) meses a partir de su inicio. Si se supera este plazo, se procede con el retiro de la certificación. Si el plazo definido para la suspensión supera la fecha de vigencia del certificado, prevalecerá esta última.

4.8. CANCELACIÓN DEL CERTIFICADO

Un Certificado será cancelado si el cliente informa por escrito a TECNOCERT S.A.S., que no desea continuar con el certificado o renovar el certificado. En casos de cancelación, TECNOCERT S.A.S., no efectuará ningún reembolso de los honorarios y deberá notificar formalmente al cliente la cancelación.

En este caso el cliente debe cesar toda publicidad que se refiera a la certificación de forma inmediata.

4.9. RETIRO DE CERTIFICADO

Se puede retirar un certificado si el cliente toma medidas inadecuadas en caso de una suspensión, es decir si no se logra levantar la suspensión dentro del tiempo que esta fue definida se procede con el retiro. En casos de retiro, TECNOCERT S.A.S., no efectuará ningún reembolso de los honorarios y deberá notificar formalmente al cliente el retiro.
En este caso el cliente debe cesar toda publicidad que se refiera a la certificación de forma inmediata.

5. TRANSFERENCIA DE CERTIFICACIÓN

Es el reconocimiento por TECNOCERT S.A.S., de un certificado de sistema de gestión acreditado, existente y válido, concedido por una entidad de certificación acreditada por un signatario del Foro Internacional de Acreditación (IAF) o a nivel regional de un acuerdo de Reconocimiento Multilateral (MLA) o Cooperación Interamericana de Acreditación (IAAC), garantizando la equivalencia técnica y la validez institucional del certificado bajo el principio de reconocimiento mutuo con ONAC. con el fin de emitir un nuevo certificado. La transferencia depende de la realización satisfactoria de la revisión de la transferencia, que puede incluir una visita, y está sometida a una toma de decisión. Los certificados suspendidos no son aceptables para transferencia o que se tengan no conformidades mayores abiertas.

6. GASTOS DE DESPLAZAMIENTO

Los gastos de desplazamiento, hospedaje y alimentación del auditor serán asumidos por el cliente, cuando se realicen fuera de la ciudad o con un auditor que resida en otra ciudad.

7. APELACIONES

El cliente tiene el derecho de realizar apelaciones sobre cualquier decisión tomada por TECNOCERT S.A.S.

Para el caso de las apelaciones, únicamente se recibirán por medio escrito, preferiblemente en el formato establecido para tal caso.
TECNOCERT S.A.S., enviará confirmación a través de correo electrónico en dos (2) días hábiles máximo de la recepción de la apelación.

La notificación de apelación deberá ser realizada por escrito a TECNOCERT S.A.S., dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la finalización del servicio o de la declaración de la no conformidad.

TECNOCERT S.A.S. Enviará al cliente un formato de apelaciones para ser diligenciado, el cual debe ser regresado a TECNOCERT S.A.S. sustentado con los hechos e información que el cliente considere pertinente.
Todas las apelaciones son dirigidas a TECNOCERT S.A.S. y presentadas ante la directora de certificación al correo claudia.topahueso@tecnocert.com.co
Las decisiones tomadas por TECNOCERT S.A.S., respecto a la certificación en el trámite de apelación son susceptibles a una revisión del comité de apelaciones o personal asignado para la revisión, cuyo trámite se llevará a cabo de acuerdo con el TC-PO-02 Procedimiento Quejas y apelaciones establecido por TECNOCERT S.A.S.
TECNOCERT S.A.S., responderá la apelación en un plazo de máximo diez (10) días hábiles, luego de haberse recibido la comunicación de la apelación, durante el estudio y revisión de la apelación, se suspenderán los plazos para la entrega de planes de acción por parte del cliente y una vez TECNOCERT S.A.S., brinde respuesta continuará corriendo los plazos.
Una vez tomada la decisión con respecto a una apelación, ninguna de las partes en disputa puede hacer reconvenciones para modificar o cambiar esta decisión. En casos en los que la apelación haya tenido éxito, no se puede hacer ningún reclamo contra TECNOCERT S.A.S., para el reembolso de los costos o cualquier otra pérdida en las que se haya incurrido.

8. QUEJAS

Si existen aspectos de insatisfacción con los servicios de certificación de sistema de gestión que presta TECNOCERT S.A.S., el cliente puede presentar la queja o reclamación correspondiente, con las evidencias que a su juicio sustentan la insatisfacción.

TECNOCERT S.A.S., enviará confirmación a través de correo electrónico en dos (2) días hábiles máximo de la recepción de la queja.

TECNOCERT S.A.S., Investiga la queja, de acuerdo con el TC-PO-02 Procedimiento Quejas y apelaciones y responde formalmente al cliente. Si la investigación de la queja o reclamación implica incumplimiento de los requisitos establecidos por TECNOCERT S.A.S., en sus procedimientos, se establecerán las correcciones y las acciones correctivas pertinentes.
Para dar trámite a la queja enviarla al correo claudia.topahueso@tecnocert.com.co

Nota: TECNOCERT S.A.S., tiene quince (15) días hábiles para responder a una queja.

9. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

- El cliente deberá informar a TECNOCERT S.A.S., por escrito, de cualquier modificación prevista al sistema de gestión, productos o proceso de fabricación que pudiera afectar la conformidad con normas, reglas o regulaciones, TECNOCERT S.A.S., determinará si los cambios notificados requieren una evaluación adicional. Si no se notifica al organismo de certificación de cualquier modificación prevista, esto puede llevar a la suspensión del certificado.
- El cliente deberá poner a disposición de TECNOCERT S.A.S., todos los documentos, muestras de productos, planos, especificaciones u otra información requerida por TECNOCERT S.A.S., para concluir el programa de auditoría y designar a una persona que esté autorizada para mantener contacto con TECNOCERT S.A.S.
- El cliente deberá permitir la presencia de auditores en proceso de observación y/o auditores de organismos de acreditación.
- El cliente deberá ejecutar las visitas de auditoría de su ciclo de certificación y demás obligaciones documentadas en este reglamento.
- El cliente no deberá alterar o modificar el contenido de los documentos entregados por TECNOCERT S.A.S.
- Para permitirle a TECNOCERT S.A.S., cumplir con la legislación que aplica a la salud y seguridad, el cliente debe suministrarle a TECNOCERT S.A.S., toda información disponible en relación con peligros conocidos o potenciales que el personal de TECNOCERT S.A.S., pueda encontrar durante su visita. TECNOCERT S.A.S., debe tomar todas las medidas razonables para asegurarse que mientras su personal esté en las instalaciones del cliente cumple con todos los reglamentos de salud y seguridad del cliente, siempre y cuando el cliente informe debidamente de los mismos a TECNOCERT S.A.S.
- El cliente certificado, y no el organismo de certificación, es responsable de lograr de forma coherente los resultados previstos de la implementación de la norma de sistema de gestión y de la conformidad con los requisitos de la certificación.

10. USO DE CERTIFICADOS

- A partir de la entrega de su certificado podrá usar y exhibir la marca de certificación en su página web y en su papelería o documentación.
- No se permitirá el uso del símbolo de ONAC en ningún tipo de publicaciones, publicidad, documento de tipo comercial.

- Para más detalle de cumplimiento es necesario consultar el TC-PT-02 procedimiento uso del logo, el cual será entregado junto con su certificado e informe de auditoría.

11. CONDICIONES DE PAGO

El pago de la actividad debe estar cancelada de manera anticipada por cada una de las actividades detalladas en la oferta comercial TC-FC-01-2.

La facturación del servicio podrá gestionarse mediante una prefactura, si el cliente acepta que se realice mediante este método; de lo contrario, se emitirá directamente la factura. Una vez generada y notificada la factura, el cliente contará con un plazo máximo de tres (3) días hábiles para realizar el pago correspondiente y él envió del soporte al ejecutivo comercial para su verificación. Dicho pago debe realizarse previo a la ejecución del servicio; de no ser así, TECNOCERT S.A.S. procederá a la cancelación del servicio.

12. ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS

TECNOCERT S.A.S. Deberá mantener en su archivo, por el período requerido por el ente de acreditación relevante, o por la ley en el país del ente de acreditación.
Deberá mantener en su archivo, la información de sus clientes mínimo por dos ciclos de certificación.

13. FUERZA MAYOR

Si a TECNOCERT S.A.S., le impiden desempeñar o completar cualquier servicio por el cual se ha efectuado el contrato, y por cualquiera que sea la causa que esté fuera del control de TECNOCERT S.A.S., incluyendo más no limitando por; actos de la naturaleza, guerra, actividad terrorista o acción industrial; la falla de obtener licencias de permisos o registros; enfermedad, muerte o la falla por parte del cliente en el incumplimiento de sus obligaciones; TECNOCERT S.A.S., debe ser liberada de toda responsabilidad, cualquiera que sea, por el desempeño total o parcial del servicio requerido.

14. COMUNICACIÓN

El Cliente podrá utilizar los diferentes canales para elevar sus inquietudes o realizar algún tipo de requerimiento; TECNOCERT S.A.S., estará con la mayor disposición para brindar respuestas oportunas.

Seguridad en las comunicaciones: Toda comunicación oficial de Tecnocert S.A.S., será emitida únicamente por personal autorizado a través de nuestros correos corporativos con dominio @tecnocert.com.co.

15. CONFIDENCIALIDAD

TECNOCERT S.A.S., mantiene la confidencialidad de la información obtenida durante el desarrollo de su actividad, en todos los niveles de su organización. La información no será divulgada a terceros, salvo en los términos establecidos por la Ley o por requerimiento de un organismo de acreditación como parte del proceso de acreditación. El nombre del cliente, ubicación, alcance de la certificación y los teléfonos de contacto podrán ser publicados en directorios de interés. Adicionalmente TECNOCERT S.A.S., cumpliendo con los requisitos de acreditación y/o de los propietarios de esquemas de certificación, proporcionará la información requerida. TECNOCERT S.A.S., mantiene su propio directorio de clientes. Este directorio mostrará el estado de los certificados, activos, suspendidos, cancelados o retirados.

NOTA: En algunas ocasiones algún ente de control u organismos o empresas, pueden solicitar a TECNOCERT S.A.S., información de nuestros clientes, cuando la información deba ser compartida con terceros a un ente de control, se debe informar con antelación a nuestros clientes la información a compartir, y así brindar una respuesta al ente de control u organismo que realiza la consulta.

16. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION/FECHA	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	CAMBIOS REALIZADOS
1 2025/11/28	Claudia Topahueso/ Directora de certificación	Julio Rangel /Gerente general	Julio Rangel /Gerente general	Creación del documento.
2 2026/05/27	Nataly Ballesteros/ Asistente de certificación	Javier Diaz/ Profesional de certificación	Julio Rangel /Gerente general	• Se incluye nota donde se establecen los tiempos mínimos entre etapa I y etapa II. • Se actualiza la numeración en el procedimiento.

				• Se actualiza el numeral 7 con los tiempos de respuesta de recepción de la apelación y se cambia de 10 días calendario a 10 días hábiles para dar respuesta a las apelaciones. • Se especifica cual es el procedimiento para dar tratamiento a las quejas y apelaciones (el TC-PO-02 Procedimiento Quejas y apelaciones) en el numeral 7 y 8 respectivamente. • En el ítem 4.4 se incluye los motivos del rechazo de la certificación. • Se incluye en el ítem 5 que también son aplicables las transferencias que vienen de organismos de acreditación firmantes de acuerdos de grupo regional.
3 2026/10/26	Nataly Ballesteros/ Asistente de certificación	Claudia Topahueso/ Directora de certificación	Julio Rangel /Gerente general	• Se Incluye en el numeral 14 la seguridad de las comunicaciones. • En el numeral 4.1.3 se establece la forma de la entrega del certificado. • Se establece la forma de facturación.