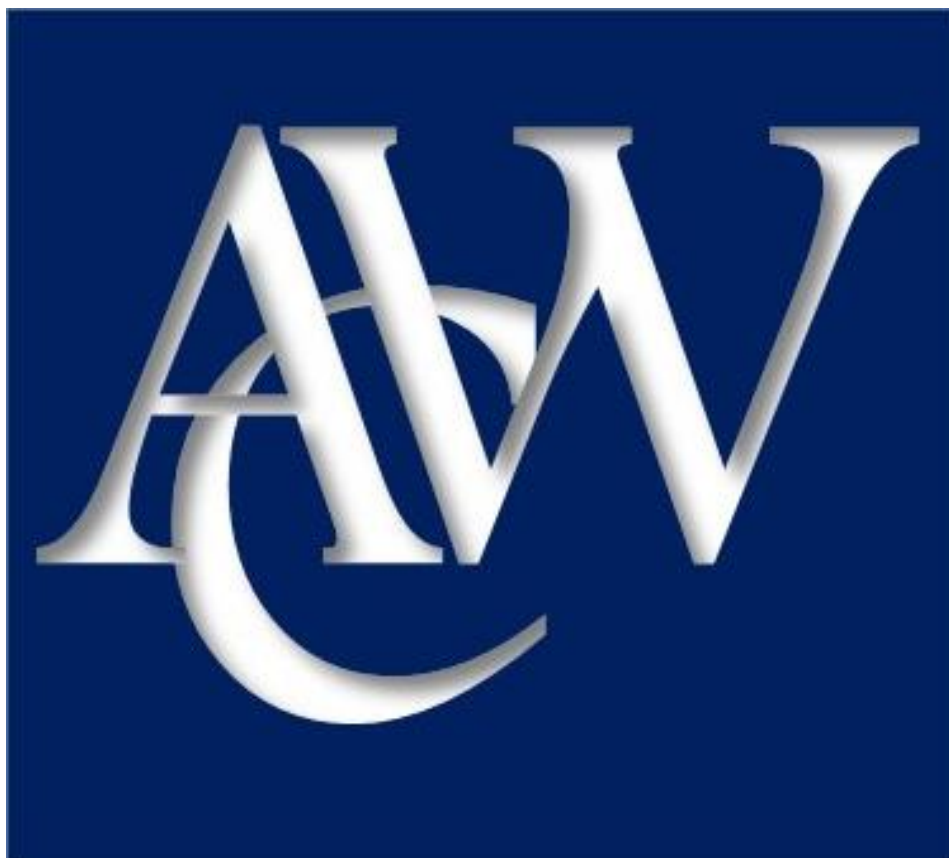


	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACION CEA Código: GM-D03	
	Fecha de Emisión: 05 de agosto de 2022	
	Revisión: 04	Página 1 de 10



	Nombre	Cargo	Firma
Revisó	Angélica Araujo	Coordinador de Calidad	
Aprobó	Beatriz Gil	Gerente General	



1. OBJETO

Establecer el reglamento bajo el cual se prestará el servicio de certificación de Centros de Enseñanza Automovilística por parte de ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos de certificación llevados a cabo por ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S. WORD en:

- Centros de Enseñanza Automovilística CEA

3. RESPONSABLE

Director Técnico: por el manejo, actualización operación del presente manual

4. GLOSARIO

CEA: Centros de enseñanza automovilística.

5. PROCEDIMIENTO

5.1 TRAMITE PARA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO

El trámite para la obtención del certificado involucra las actividades necesarias para la emisión del certificado de conformidad, por lo tanto, ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S. Cuenta con independencia para tomar la decisión sobre el otorgamiento del certificado de conformidad, su mantenimiento, ampliación, reducción, renovación, suspensión y cancelación.

El organismo tiene establecido los siguientes deberes y responsabilidades frente a la certificación:

5.1.1 DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S.:

- ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S. Se compromete a tratar de manera estrictamente confidencial toda la información y los documentos obtenidos de la empresa en relación con las actividades desarrolladas para la certificación y a usarlas solo para fines relaciones con el mismo.
- Verificar el cumplimiento con los requisitos establecidos en la Norma Técnica o el Reglamento de la organización cliente, sin eximir a la empresa de su responsabilidad de cumplir con los requisitos especificados.
- Suministrar los servicios de evaluación de la conformidad de acuerdo a los procedimientos internos.
- Suministrar al solicitante cualquier información adicional acerca de la solicitud, proceso de certificación o cualquier información adicional que este requiera.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACION CEA Código: GM-D03	
	Fecha de Emisión: 05 de agosto de 2022	
	Revisión: 04	Página 3 de 10

- Prestar el servicio a disposición de todos los solicitantes cuyas actividades entren en el ámbito de las operaciones sin condicionamientos al tamaño del cliente ni a la pertenencia a ninguna asociación o grupo ni la certificación estará condicionada al número de certificaciones ya emitidas, ni condiciones financieras, ni condiciones indebidas.

5.1.2 DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL SOLICITANTE Y DEL CLIENTE:

- Cumplir con lo establecido en el presente reglamento y en el contrato de prestación de servicio.
- Efectuar los pagos correspondientes que se deriven de la prestación del servicio de certificación.
- Notificar por escrito cualquier cambio en la empresa que se considere puede afectar el certificado de conformidad emitido por ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S.:
 - ✓ Cambio de domicilio.
 - ✓ Cambio de representante legal / propietario / tenedor.
 - ✓ Cambio de sociedad.
 - ✓ Cambio de teléfonos y correos electrónicos de contacto.
 - ✓ Cambio de capacidad instalada.
 - ✓ Cambios en el sistema de gestión.
- No utilizar el Certificado o Sello de forma tal que desprestigie a ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S. o realizando alguna declaración que resulte engañosa o sin autorización para el usuario del servicio.
- No utilizar bajo ninguna circunstancia el Símbolo de Acreditación del ONAC.
- Devolver A ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S toda la documentación original entregada por éste, en caso de suspensión o cancelación de la certificación. Además deberá interrumpir toda publicidad que haga alusión al certificado de conformidad del servicio.
- Suministrar a ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S. toda la información y documentos para la prestación del servicio.
- El solicitante y/o titular del certificado debe permitir el acceso a todas las instalaciones y documentación necesaria al evaluador o grupo de evaluadores de ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S, durante el proceso de evaluación de la conformidad con el fin de evidenciar el adecuado cumplimiento de los requisitos a evaluar.
- Finalizar inmediatamente el uso de toda publicidad que contenga cualquier referencia a la condición de certificación, cuando ésta sea suspendida o retirada.
- Usar la certificación que se le otorgue solo para el alcance establecido en el certificado de conformidad.

5.1.3 DERECHOS DEL SOLICITANTE Y DEL CLIENTE

- Todo titular del certificado de ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S. Obtiene el derecho al uso del logo de ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S. A partir de la entrega del certificado.
- El titular tiene derecho a solicitar copias de su certificado cuando lo considere necesario,

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACION CEA Código: GM-D03	
	Fecha de Emisión: 05 de agosto de 2022	
	Revisión: 04	Página 4 de 10

- siempre que se encuentre vigente el mismo.
- El solicitante tiene derecho a que se le efectúe una evaluación objetiva de los criterios con los cuales solicita la certificación.
 - El titular y/o solicitante tiene derecho a efectuar cualquier solicitud de enmienda, corrección, reevaluación o apelación solo para el alcance de la certificación descrito en el documento de solicitud del servicio.
 - El titular del certificado tiene derecho a que se le realice cualquier corrección al certificado que considere pertinente, debido a errores en el proceso de impresión o en la evaluación, para lo cual deberá: Hacer una solicitud escrita de los cambios que considera necesarios hacer en el certificado y enviar los originales de los certificados entregados por ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S en forma conjunta.
 - El titular del certificado tiene derecho a realizar reclamaciones sobre la certificación, pero solamente con respecto al alcance para el cual se ha concedido la certificación.
 - Conocer los informes de las evaluaciones que se le realicen.

5.2 PROCESO DE SOLICITUD

ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S bajo sus principios corporativos, principalmente el de imparcialidad, debe recibir todas las solicitudes de aquellas organizaciones que deseen obtener el certificado de conformidad, esta solicitud debe realizarse por medio del formulario de solicitud a la certificación y además anexar los documentos que se le soliciten a la organización, el OEC puede solicitar algún documento adicional a los ya aportados por el cliente, adicionalmente se verifica que se encuentre dentro del alcance de la acreditación; una vez finalizada la revisión y aceptada la solicitud se procede a realizar la designación del equipo auditor, programación y el proceso de evaluación de la conformidad.

5.3 PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

El proceso de evaluación de la conformidad de ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S se llevará a cabo en dos etapas, mediante el desarrollo de auditorías en sitio:

- Revisión de requisitos documentales
- Revisión de requisitos de infraestructura

La evidencia de la auditoría será revisada por el equipo auditor, quién evaluara la conformidad frente a los requisitos técnicos y normativos y con base en los hallazgos de la auditoría se deben dejar una serie de evidencias que deben pasar al comité de certificación, el cual revisa la información del proceso de auditoría con el fin de emitir una decisión de certificación. Es de aclarar que tanto del proceso de auditoría en sitio, como del proceso de revisión por parte del comité de certificación, pueden resultar aspectos no conformes que requieran de un tiempo para ser resueltos por parte del cliente (si el cliente no da solución a las no conformidades o a las observaciones del comité, el proceso de certificación no podrá continuar su curso), por lo cual a continuación se definen los tiempos del proceso de certificación:

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACION CEA Código: GM-D03	
	Fecha de Emisión: 05 de agosto de 2022	
	Revisión: 04	Página 5 de 10

5.3.1 TIEMPOS DEFINIDOS DURANTE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

Los tiempos definidos por el organismo de certificación para dar respuesta durante el curso del proceso son los siguientes:

- Tiempo establecido por parte del cliente para objetar el equipo auditor asignado: tres (3) días hábiles.
- Tiempo establecido por parte del organismo para re asignar el equipo auditor: tres (3) días hábiles.
- Tiempo de cierre de no conformidades por parte del cliente: treinta (30) días hábiles para hacer el cierre de no conformidades, contados a partir de la fecha de cierre de la auditoría en sitio (la solicitud de plazo adicional se podrá realizar al organismo, para su evaluación y respuesta).
- Tiempo para entrega de información por parte de los auditores líderes al organismo, una vez finalizado el proceso de certificación y cerradas las no conformidades: quince (15) días hábiles.
- Tiempo para consolidación de la información recibida desde auditores líderes, para envío al comité: máximo quince (15) días hábiles.
- Tiempo de revisión por parte del comité y respuesta al usuario: máximo quince (15) días calendario.
- Tiempo de solución de las observaciones al comité de certificación: máximo treinta (30) días calendario contados desde la fecha de envío de la solicitud desde el organismo de certificación.

5.3.2 REVISIÓN DE EVIDENCIAS Y DECISIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN

Con base en los resultados obtenidos del proceso de evaluación de conformidad, se elabora una serie de documentos de auditoría y se recopila las evidencias necesarias para que se haga la respectiva revisión por parte del comité de certificación de ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S, quien emitirá una decisión de certificación del desarrollo del proceso de evaluación de la conformidad, con base en esta decisión y si el proceso se encuentra en estado **APROBADO**, ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S expedirá el Certificado De Conformidad con una vigencia de (3) años , con el cual se evidencia que el cliente ha cumplido con los criterios de certificación y con la normatividad del esquema definido como reglamentario. Una vez emitida la decisión de certificación, se envía al cliente los respectivos documentos que deben ser firmados por el representante legal como aceptación del certificado de conformidad, estos documentos incluyen, un contrato del servicio de certificación, compromiso de uso de licencias, manual de uso de licencias y la encuesta de satisfacción.

La decisión de la certificación emitida por parte del certificador del organismo para evaluaciones iniciales puede ser otorgar o negar la certificación, dependiendo del cumplimiento de los requisitos de certificación por parte del cliente.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACION CEA Código: GM-D03	
	Fecha de Emisión: 05 de agosto de 2022	
	Revisión: 04	Página 6 de 10

5.4 APELACIONES Y QUEJAS

El cliente tiene derecho a presentar apelaciones sobre cualquier decisión tomada por el organismo certificador, sin incluir el esquema de certificación; las apelaciones serán resueltas en un plazo de:

- Un usuario tiene derecho a apelar No conformidades y/o la decisión de certificación en un lapso de cinco (5) días hábiles contados para el caso de No conformidades desde la fecha de reunión de cierre y para la decisión de certificación contados desde la notificación de la decisión del proceso de evaluación de la conformidad.
- Ocho (8) días hábiles tendrá el organismo para dar respuesta al cliente sobre la apelación interpuesta.

De igual manera podrá interponer ante ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S las quejas que considere necesarias, se brindará acuse de recibido por parte del organismo y serán resueltos en los siguientes términos:

- Cinco (5) días hábiles para responder al cliente la queja.

5.5 MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACION

Una vez otorgada la certificación, la entidad debe asumir la responsabilidad por el cumplimiento de los requisitos que le apliquen al establecimiento de comercio cubierto por el alcance del certificado de conformidad y además cumplir con los procesos que ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S tiene establecidas para mantenimiento de la certificación; estos aspectos incluyen:

5.6 AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD

ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S establece que el mantenimiento del certificado de conformidad dependerá del desarrollo y de los resultados de las auditorías de seguimiento y dado el caso las extraordinarias.

La periodicidad para realización de las auditorías de seguimiento se define a continuación:

- Centros de Enseñanza Automovilística CEA: Anual.

El cliente certificado tiene la obligación de aceptar y atender las auditorías programadas en las fechas establecidas. El organismo establece que la auditoria de seguimiento se programará entre dos meses antes de la fecha de certificación y hasta dos meses después. La no confirmación por parte del organismo de las auditorías de seguimiento o recertificación, no exime al cliente certificado de la obligación de recibir la auditoría en la fecha que le haya sido asignada.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACION CEA	
	Código: GM-D03	
	Fecha de Emisión: 05 de agosto de 2022	
	Revisión: 04	Página 7 de 10

La no realización de la auditoría de seguimiento, implica la suspensión del certificado. Esta suspensión no dará lugar a la extensión de la vigencia del certificado. La solicitud de aplazamientos debe ser justificada, se exceptúan de justificar las que impliquen hechos notorios y problemas de orden público en la zona de localización del cliente.

5.7 AUDITORÍAS DE RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD

Dos (2) meses antes de finalizar el período de vigencia del certificado otorgado, se realizará una auditoría para reevaluar los servicios y demás requisitos aplicables de la certificación, para verificar que cumple con los requisitos de certificación vigentes. La evaluación de conformidad de renovación de la certificación será similar a la inicial.

5.8 AUDITORÍAS EXTRAORDINARIAS

ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S realizará Evaluaciones extraordinarias cuando lo estime conveniente, en cualquier momento, o cuando se presente alguna o varias de las siguientes situaciones:

- Quejas de los consumidores del cliente o de otras partes interesadas que afecten el alcance del servicio certificado.
- Quejas, investigaciones o sanciones de la autoridad competente que afecten el alcance del servicio certificado.
- Cambios en el alcance del servicio certificado, lo cual podrá ocasionar una suspensión del Certificado
- Cambios en la infraestructura, cambios de domicilio, venta o cambios en la sociedad.
- Por solicitud sustentada del cliente certificado; cambios en la normatividad aplicable al sector certificado.

5.9 AMPLIACION DEL ALCANCE DE CERTIFICACION

El cliente podrá solicitar ampliación del alcance cuando tenga una capacidad adicional cubierta por el alcance de la certificación, y que deseen tener un nivel y categorías de certificación mayor al certificado inicialmente, o en los casos se considere necesario, que puede ser de motos para autos, o de autos para camiones, o de camiones para autos.

Cuando un cliente certificado desea ampliar el alcance de la certificación, diligencia el formulario de solicitud a la certificación de servicios y lo envía a ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S, quien se encarga de estudiarlo según procedimiento general de certificación.

Realizan la auditoria en sitio según el procedimiento de auditoría que le sea aplicable, se genera informe y se toma decisión con base en el procedimiento decisión sobre la certificación.

Las auditorias para ampliar el alcance de la certificación pueden realizarse en el momento de una auditoria de seguimiento o renovación, según las necesidades del cliente certificado.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACION CEA Código: GM-D03	
	Fecha de Emisión: 05 de agosto de 2022	
	Revisión: 04	Página 8 de 10

5.10 REDUCCION DEL ALCANCE DE CERTIFICACION

La reducción del alcance de la certificación se puede realizar por solicitud escrita o puede ser identificada en los procesos de seguimiento o renovación. Se podrá programar una evaluación extraordinaria con el fin de verificar la aplicación de los requisitos de la certificación, en caso que exista el riesgo de que la reducción afecte el alcance.

Cuando un cliente certificado desea reducir el alcance de la certificación diligencia el formulario de solicitud a la certificación de servicios y lo envía a ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S, quien se encarga de estudiarlo según el procedimiento general de certificación.

Realizan la auditoria en sitio según el procedimiento de auditoria que le sea aplicable, se genera informe y se toma decisión con base en el procedimiento de decisión sobre la certificación.

Las auditorias para reducir el alcance de la certificación pueden realizarse en el momento de una auditoria de seguimiento, según las necesidades del cliente certificado o los requisitos establecidos por el organismo.

5.11 SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD

El certificado podrá ser suspendido por una de las siguientes causas:

- Por solicitud escrita del cliente certificado
- Por no cumplir con el pago de los servicios de certificación.
- Por no atender las auditorías programadas dentro de los plazos establecidos en este reglamento sin justificación
- Por alterar o cambiar el contenido del alcance del certificado o su vigencia
- Por utilización indebida del certificado
- Por cambios en las condiciones iniciales en las cuales se otorgó el Certificado, sin aviso al organismo.

La suspensión y/o cancelación del certificado obliga al titular de la presente, a dejar de utilizar el certificado y a retirar del mercado toda la publicidad que pueda inducir a las partes interesadas a interpretar que la organización aún se encuentra certificada por ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S.

La suspensión de la certificación implica la renuncia por parte del cliente a cualquier acción legal en contra de ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S. En caso de que el cliente continúe usando el certificado, ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir al cliente el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado.

El estado de suspensión no debe superar los treinta (30) días calendario a partir de la notificación de la suspensión, si este plazo es superado se procede a la cancelación inmediata de la certificación. Toda suspensión se levanta luego de comprobar que se han subsanado las causas

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACION CEA Código: GM-D03	
	Fecha de Emisión: 05 de agosto de 2022	
	Revisión: 04	Página 9 de 10

que la originaron.

En el caso de la suspensión solicitada de forma escrita por el cliente certificado, esta no podrá exceder los seis (6) meses.

5.12 RETIRO DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD

El certificado podrá ser cancelado por una de las siguientes causas:

- a) Por solicitud del cliente certificado.
- b) Por no subsanar dentro de los plazos establecidos las causales que dieron origen a una suspensión de la certificación y no reactivar la certificación dentro del período máximo de suspensión.
- c) Por fusión, escisión, liquidación, toma de control, cesión de acciones y en general cualquier otra operación que implique un cambio en la naturaleza jurídica del cliente, que no haya sido notificada al OEC.
- d) Por reincidencia en una sanción de suspensión del certificado.
- e) Por no cumplir los acuerdos de pago.
- f) Por uso de un certificado suspendido.
- g) Por uso del certificado para actos ilícitos.
- h) Por presentar documentación falsa para obtener o mantener la certificación.
- i) Por incurrir en actividades que atenten contra la imagen del organismo o de las actividades de certificación.
- j) Por incumplimiento del acuerdo de otorgamiento o del presente reglamento, por referencias incorrectas al esquema de certificación

La cancelación de la certificación implica la renuncia por parte del cliente a cualquier acción legal en contra de ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S.

En caso de cancelación del Certificado, todos los derechos de uso del certificado otorgado mismo cesan inmediatamente, el cliente deberá retirar toda publicidad relativa a la certificación retirada a partir de la fecha en que le sea notificada por escrito la cancelación del certificado.

En caso de que el cliente continúe usando el certificado, ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S. Podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir al cliente, el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del logotipo y el símbolo de ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACION CEA Código: GM-D03	
	Fecha de Emisión: 05 de agosto de 2022	
	Revisión: 04	Página 10 de 10

5.13 USO DE LICENCIAS, CERTIFICADOS Y SELLOS DE CONFORMIDAD

El uso de licencias, certificados y sellos de conformidad de ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S., podrá realizarse únicamente de acuerdo a lo definido en el Manual uso de licencias, certificados y marcas de conformidad.

Ningún cliente podrá utilizar el logotipo, la marca ni el certificado de conformidad de ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S., hasta no ser otorgado el certificado de conformidad de conformidad correspondiente; el cliente certificado no podrá hacer uso del logotipo ni de la marca en servicios que no se encuentren cubiertos por el alcance de la certificación otorgada.

5.13.1 CONDICIONES DE USO DEL CERTIFICADO

- El titular de la certificación solo podrá utilizar el Certificado de Conformidad sólo con el servicio o familia de servicios que estén descritos en el mismo y que cumplan con las Normas o Regulaciones pertinentes.
- El Titular marcará con los logotipos únicamente los servicios que cumplen con la Norma.
- La suspensión y/o cancelación del certificado obliga al titular de la presente a dejar de utilizar el certificado y a retirar del mercado toda la publicidad y servicio que se encuentren marcados con el logotipo y marca de ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S.
- El Titular se compromete a informar al ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S. todo tipo de quejas o reclamos que pudiese recibir en relación al servicio certificado, a tener registros de estas y de las acciones tomadas en cuanto a las quejas.
- En caso de cancelación de la certificación el titular de la misma se compromete a remitir al ASSURANCE CERTIFICATION WORD S.A.S. los originales de la presente certificación.
- El titular del certificado de conformidad podrá hacer reclamaciones solamente con respecto al alcance para el cual se ha concedido la certificación.

6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	RAZÓN DE MODIFICACIÓN
01-Jun-2018	1	Creación
17-Jun-2019	2	Se adiciona cuadro control de cambios y firmas en cuadro de aprobaciones
7 - Jun de 2020	3	Cambio de nombre
05-Ago-2022	4	Se corrige el objeto del documento y en el numeral 5.4 de especifica mejor las apelaciones que puede realizar el cliente.