

aoxlab	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

Reglas del servicio de certificación




AOXLAB S.A.S.

aoxlab	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

DOCUMENTO CONTROLADO

PROC-GC-039 Reglas del servicio de certificación

Copia controlada No.: 1

	Nombre	Puesto o función	Firma	Fecha
Elaboró:	Darío Pardo Pardo	Director de Validaciones		2025-02-28
Revisó:	Angela P. Patiño Pérez	Directora de Calidad		2025-03-03
Aprobó:	Yasmin E. Lopera Pérez	Gerente		2025-03-10
Localización del documento:	Plataforma SGC			

Control de Cambios

Estado	Fecha de Inicio de vigencia	Revisión	Descripción del cambio realizado	Realizó	Revisó	Aprobó
Vigente	2025-03-10	1	Ninguno (versión original).	DPP	APPP	YELP

aoxlab	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

ÍNDICE

1.	OBJETIVO Y ALCANCE.....	5
1.1	Objetivo.....	5
1.2	Alcance.....	5
2.	DEFINICIONES Y NOTACIONES.....	5
2.1	Definiciones.....	5
2.2	Notaciones.....	8
3.	REFERENCIAS.....	9
4.	DESARROLLO.....	10
4.1	Generalidades.....	10
4.2	Alcance.....	10
4.3	Requisitos de certificación.....	11
4.3.1	Requisitos generales.....	11
4.3.2	Requisitos específicos.....	11
4.4	Solicitud.....	12
4.5	Procedimiento de certificación.....	14
4.5.1	Revisión de la solicitud.....	14
4.5.2	Cotización del servicio de certificación.....	14
4.5.3	Programación de las actividades de certificación.....	15
4.5.4	Actividades de evaluación.....	16
4.5.5	Evaluación de la conformidad.....	17
4.5.6	Vigilancia.....	18
4.5.7	Tratamiento de las no conformidades durante las actividades de evaluación.....	19
4.5.8	Evaluación complementaria.....	20
4.5.9	Informe de Evaluación.....	20
4.5.10	Revisión.....	21
4.5.11	Decisión de certificación.....	21
4.5.12	Uso del certificado y marcas de conformidad.....	22
4.5.13	Certificado de conformidad.....	23
4.5.14	Vigencia de la certificación.....	23
4.5.15	Mantenimiento de la certificación.....	24
4.6	Modificación o actualización del alcance de la certificación.....	26

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

4.6.1	Ampliación del alcance de la certificación	26
4.6.2	Actualización por cambios en la normatividad aplicable.....	26
4.6.3	Programación de evaluaciones de vigilancia.....	26
4.7	Notificaciones y cambios.....	27
4.8	Derechos y deberes del cliente.....	27
4.8.1	Derechos	27
4.8.2	Obligaciones	28
4.9	Comportamientos fraudulentos.....	29
4.10	Acciones ante incumplimientos y pérdida de confianza en la certificación.....	29
4.10.1	Procedimiento para verificación de incumplimientos y situaciones de irregularidad	29
4.10.2	Acciones y medidas	30
4.11	Apelaciones	33
4.12	Comunicación con los solicitantes y clientes	34
5.	RESPONSABILIDADES.....	34
5.1	Director de Calidad	34
5.2	Director de Certificaciones.....	34
5.3	Comité de Certificaciones	34
5.4	Clientes y partes interesadas.....	34
6	FORMATOS RELACIONADOS.....	34
7	ANEXOS.....	34

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

1. OBJETIVO Y ALCANCE.

1.1 Objetivo.

Describir el proceso y definir los requisitos, compromisos, responsabilidades, derechos y deberes que rigen el proceso establecido por **Aoxlab**, para llevar a cabo las actividades de certificación de productos, procesos y servicios de acuerdo con las directrices establecidas en las normas ISO/IEC 17065:2012 [1] e ISO/IEC 17067:2013 [2].

1.2 Alcance.

Este reglamento se aplica para el proceso de solicitud, otorgamiento, ampliación, reducción, suspensión y retiro de las certificaciones de procesos, productos y servicios que **Aoxlab** adelanta como organismo de certificación en el marco de sus actividades comerciales de acuerdo con su objeto social.

Las presentes reglas hacen parte integral del contrato de otorgamiento del certificado, uso de la marca de conformidad y de cualquier otro acuerdo contractual suscritos entre Aoxlab y el cliente y en general todas las disposiciones que rigen el servicio de certificación de productos, procesos y servicios dentro del marco del código civil colombiano.

2. DEFINICIONES Y NOTACIONES.

2.1 Definiciones.

Actividad de Evaluación de la Conformidad [4]

Demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso o servicio

Alcance de la certificación [1]

Identificación de

- Los productos, procesos o servicios para los cuales se otorga la certificación,
- El esquema de certificación aplicable, y
- Las normas y otros documentos normativos, incluida su fecha de publicación, con respecto a los cuales se considera que el producto, proceso o servicio es conforme.

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

Atestación/Decisión de certificación [4]

Etapa en la cual se da lugar a una afirmación respecto al cumplimiento o no del producto. En esta etapa se decide si la recomendación de la Revisión es respaldada o negada. En esta etapa la emisión del resultado al cliente se lleva a cabo.

Auditoria [4]

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente y evaluarlos objetivamente para determinar en qué medida se cumplen los requisitos especificados.

Cliente [1]

Organización o persona responsable ante un organismo de certificación para asegurar que se cumplen los requisitos de certificación, incluyendo los requisitos de producto.

Consultoría [1]

Participación en:

- el diseño, la fabricación, la instalación, el mantenimiento o la distribución de un producto certificado o de un producto que se va a certificar, o
- el diseño, la implementación, la operación o el mantenimiento de un proceso certificado o de un proceso que se va a certificar, o
- el diseño, la implementación, la prestación o el mantenimiento de un servicio certificado o de un servicio que se va a certificar

Determinación [4]

Las actividades de la determinación se llevan a cabo con el fin de obtener información completa relativa al cumplimiento de los requisitos especificados por el objeto de evaluación de la conformidad o su muestra.

Documento [3].

Información y su medio de soporte |

Dueño del esquema [1]

Persona u organización responsable del desarrollo y el mantenimiento de un esquema de certificación específico

Ensayo/prueba [3].

Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento |

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

Esquema de certificación [1]

Sistema de certificación aplicado a productos determinados, a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos

Evaluación [1]

Combinación de las funciones de selección y determinación en la actividad de evaluación de la conformidad

Evidencia objetiva [3]

Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo

Imparcialidad [1]

Presencia de objetividad

Inspección

Examen del diseño de un producto o del producto y determinación de su conformidad con requisitos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.

Muestreo [4]

Obtención de una muestra representativa del objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento

No conformidad [3]

Incumplimiento de un requisito

Organismo de certificación [1]

Organismo de evaluación de la conformidad de tercera parte que opera esquemas de certificación

Organismo de evaluación de la conformidad [4]

Organismo que realiza servicios de evaluación de la conformidad

Procedimiento [3].

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso

Proceso [1]

Conjunto de actividades, interrelacionadas o que interactúan, que transforma elementos de entrada en resultados

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

Producto [1]

Resultado de un proceso

Requisito de certificación [1]

Requisito especificado, incluyendo los requisitos de producto, que cumple el cliente como condición para la obtención o mantenimiento de la certificación

Requisito de producto [1]

Requisito que se refiere directamente a un producto, especificado en normas o en otros documentos normativos identificados por el esquema de certificación

Revisión [4]

Constituye la etapa final de verificación antes de tomar la importante decisión sobre si se ha demostrado o no en forma confiable que el objeto de evaluación de la conformidad cumple con los requisitos especificados. Si el cumplimiento de los requisitos especificados no ha sido demostrado, se puede informar el hallazgo de no conformidad.

Selección [4]

La selección involucra actividades de planificación y preparación con el fin de reunir o producir toda la información y las entradas necesarias para la siguiente etapa de determinación.

Servicio [1]

Resultado, generalmente intangible, de al menos una actividad, realizada necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente

Sistema de certificación [2]

Reglas, procedimientos y gestión para llevar a cabo la certificación.

2.2 Notaciones.

Para propósitos de este documento, se hacen las siguientes consideraciones:

“**Laboratorio**”: se refiere a AOXLAB S.A.S.]

“**Organización**”: se refiere a AOXLAB S.A.S.

“**Compañía**”: se refiere a AOXLAB S.A.S.

“**Aoxlab**”: se refiere a AOXLAB S.A.S.

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

3. REFERENCIAS.

- [1] International Organization for Standardization (2025). ISO/IEC 17065:2012 Evaluación de la conformidad Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- [2] International Organization for Standardization (2025). ISO/IEC 17067:2013 Evaluación de la conformidad fundamentos de la certificación de productos y directrices para los esquemas de certificación de productos.
- [3] International Organization for Standardization (2025). ISO 9000 :2015 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary.
- [4] International Organization for Standardization (2025). ISO 17000 :2020 Conformity assessment Vocabulary and general principles

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

4. DESARROLLO.

4.1 Generalidades

Aoxlab es un organismo de certificación de productos, procesos y servicios acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC. El alcance de las actividades de certificación se encuentra disponible en la página web de la compañía y en el organismo que emitió la correspondiente acreditación. Las disposiciones que se encuentran consignadas en este documento son de obligatorio cumplimiento y objeto de plena realización como requisito indispensable para optar por la certificación de un producto, proceso o servicio ante **Aoxlab**. A continuación, se especifican los requisitos que conforman el presente reglamento:

4.2 Alcance

Los alcances de la certificación deben estar definidos de forma clara, precisa y sin ambigüedades, de forma tal que proporcionen, tanto al cliente como a otras partes interesadas, una información concreta y delimitada sobre la competencia técnica para la elaboración, distribución y/o comercialización de productos, así como para el desarrollo de procesos y/o prestación de servicios. Con la solicitud de certificación el cliente deberá proponer el alcance para el que solicita ser certificado, el cual será revisado y, si es del caso, **Aoxlab** solicitará al cliente que sea ajustado o modificado para que esté acorde con las reglas de la certificación. Con la aceptación y pago de la cotización del servicio de certificación, el cliente reconoce como definitivo el alcance con los ajustes propuestos por **Aoxlab** limita las evaluaciones al alcance acordado con el cliente y la decisión de certificación al alcance aprobado en el informe final.

El alcance se definirá con referencia a:

- Las características generales del cliente.
- Los productos, procesos y/o servicios que pretende certificar.
- Los documentos normativos y reglamentarios con los que el cliente busca la certificación.
- Sectores económicos o industriales relacionados con las actividades del cliente y la certificación.
- Esquemas de certificación aplicables a la certificación solicitada
- Sitios donde el cliente elabora los productos o desarrolla los procesos y servicios que pretende certificar.

Nota: Los parámetros específicos para la definición de un alcance de certificación, se encuentran en el formulario de solicitud FOR-GC-112 "Formato de solicitud de certificación". ubicado en el sitio web de **Aoxlab**, www.oxlab.com o suministrado por el área comercial de la compañía

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

4.3 Requisitos de certificación

Son aquellos requisitos que deben cumplir los clientes para obtener la certificación de los productos, procesos y/o servicios, así como para mantener el estado vigente de la certificación.

4.3.1 Requisitos generales

Son aquellos requisitos que deben cumplir los clientes o solicitantes para obtener una certificación con **Aoxlab** y para mantener el estado vigente de su certificación. Estos son:

- Diligenciar completamente el formato de solicitud FOR-GC-112 "Formato de solicitud de certificación".
- Suministrar de manera completa, exacta y veras la información solicitada por la compañía para adelantar el proceso de certificación.
- Asegurarse de proporcionar el libre acceso del equipo evaluador a sus instalaciones, las de su clientes y proveedores para la ejecución de las actividades de certificación a que haya lugar, cuando sea necesario.
- Aceptar total y completamente las disposiciones contenidas en el presente documento.
- Actuar de manera ética, transparente y legal durante todo el proceso de certificación.
- Aceptar, aplicar y observar el reglamento del uso de la marca de conformidad suministrada por **Aoxlab**
- Celebrar un acuerdo de certificación legalmente ejecutable con la compañía.
- Mantener la confidencialidad de la información recopilada y generada durante el proceso de certificación.

Nota: **Aoxlab** en sus procesos de certificación no evalúa el cumplimiento de requisitos legales, ni da declaración del cumplimiento legal, que sean diferentes a los contemplados en un Reglamento Técnico o que estén relacionados en el alcance de certificación. Cada representante legal del cliente, desde la solicitud de certificación, manifiesta que su organización da estricto cumplimiento a la legislación definida en el ordenamiento jurídico nacional o internacional, incluido el Capítulo 7 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo (Decreto 1074 de 2015), "Subsistema Nacional de la Calidad".

4.3.2 Requisitos específicos

Los requisitos específicos que contempla **Aoxlab** en sus procesos de certificación, son aquellos contenidos en los documentos normativos y en la legislación aplicable de acuerdo con el alcance de la certificación solicitada.

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

Actualmente, **Aoxlab** tiene en cuenta los requisitos establecidos en los siguientes documentos:

- Ley 2041 de 2020 “por medio de la cual se garantiza el derecho de las personas a desarrollarse física e intelectualmente en un ambiente libre de plomo, fijando límites para su contenido en productos comercializados en el país y se dictan otras disposiciones”, bajo los esquemas 1a, 1b, 2, 4 y 5 de la referencia [2].
- Norma NTC 6632:2022 "Trazabilidad y evaluación de conformidad del reciclado de plásticos y contenido en reciclado", bajo el esquema 6 de la referencia [2].
- Resolución No. 2056 del 06 de diciembre de 2023. Por la cual se modifican los artículos 2, 3, 6, 7 y 8, se sustituyen los anexos técnicos 1 y 2, y se deroga el Artículo 7 de la Resolución No. 2013 de 2020. Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. Bajo los esquemas 1b y 3 de la referencia [2].
- Resolución 187 del 31 de julio del 2006 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural de Colombia. Por la cual se adopta el Reglamento para la producción primaria, procesamiento, empaçado, etiquetado, almacenamiento, certificación, importación, comercialización y se establece el Sistema de Control de Productos Agropecuarios Ecológicos. Capítulo III, Capítulo VII, Capítulo VIII, Capítulo IX, Capítulo X, Capítulo XII y Capítulo XIII. Bajo el esquema 6 de la referencia [2]
- Resolución 199 del 10 de agosto del 2016 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural de Colombia. Por la cual se modifica parcialmente el reglamento para producción primaria, procesamiento, empaçado, etiquetado, almacenamiento, certificación, importación, comercialización y se establece el Sistema de Control de Productos Agropecuarios Ecológicos versión 1 adoptado mediante la resolución 0187 del 2006. Bajo el esquema 6 de la referencia [2]

Los criterios generales y los criterios específicos de certificación podrán ampliarse o actualizarse de acuerdo con las necesidades de desarrollo de nuevos esquemas de certificación, y se entenderán siempre de acuerdo con su versión actual al momento de su consulta, teniendo en cuenta los planes de transición para la actualización de los criterios de certificación publicados en el sitio web de **Aoxlab**

4.4 Solicitud

Además de cumplir con las presentes Reglas, el cliente estará sujeto a las obligaciones contenidas en la versión vigente de los siguientes documentos:

- Criterios Generales y Específicos, de acuerdo con el esquema de certificación solicitado
- Las Tarifas de los Servicios de certificación.
- Los documentos normativos de referencia utilizados en los esquemas de certificación.
- Los lineamientos del esquema de certificación para el que está solicitando se otorgue o amplíe la certificación.

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

Otros documentos complementarios, en su versión vigente:

- PROC-GC-004 Procedimiento de revisión de pedidos, ofertas y contratos
- PROC-GC-038 Procedimiento para la planificación de actividades de evaluación en procesos de certificación
- PROC-GC-037 Procedimiento para la implementación y operación de esquemas de evaluación
- PROC-GC-036 Propiedad, uso y visualización de licencias, certificados y marcas de conformidad
- PROC-GC-006 Procedimiento de Atención de Quejas

La solicitud de certificación o ampliación de ésta se realiza remitiendo mediante correo electrónico a direccioncertificaciones@aoxlab.com el FOR-GC-112 "Formato de solicitud de certificación" totalmente diligenciado con la firma del representante legal y adjuntando los anexos requeridos para el trámite respectivo. Para que **Aoxlab** inicie la revisión de la solicitud, es requisito necesario que el solicitante haya realizado el pago de los derechos de certificación, en el caso de entidades gubernamentales, que se haya expedido el Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP correspondiente. Con la presentación formal de la solicitud de certificación el representante legal del cliente se compromete a:

- Conocer y aceptar las reglas de certificación contenidas en este documento y en el Capítulo 7 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo (Decreto 1074 de 2015), "Subsistema Nacional de la Calidad", y se obliga a su cumplimiento.
- Conocer y aceptar las Reglas del servicio de Certificación, los deberes y derechos como contratante de los servicios de certificación y los que le asisten al poseedor y firmante de un acuerdo de certificación, descritas en el presente documento y las descritas en el acuerdo de certificación y Uso del certificado, licencias y marcas de conformidad.
- Proponer el alcance de la certificación.
- Cumplir con los requisitos generales y específicos de certificación para el producto, proceso o servicio y el esquema solicitado.
- Recibir y prestar colaboración al equipo evaluador, permitiendo realizar las actividades necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos de certificación.
- Hacerse cargo de los costos que ocasione cada evaluación y los que corresponda como consecuencia de evaluaciones complementarias o evaluaciones extraordinarias.

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

- Pagar los costos de certificación según las facturas o cuentas de cobro emitidas por **Aoxlab**, de acuerdo con las cotizaciones emitidas.

En el caso de que se solicite la certificación en diferentes esquemas de certificación, de acuerdo con los documentos normativos mencionados en el numeral 4.1, el solicitante debe presentar las solicitudes separadas para cada tipo de organismo, que serán gestionadas de forma independiente. Cuando la certificación solicitada tenga implicaciones reglamentarias o sea utilizada por autoridades públicas para procesos de designación o autorización, o cualquier otra clase de efectos legales, es responsabilidad exclusiva del solicitante asegurarse de que el alcance de certificación que solicita sea el requerido por la autoridad competente en cada caso.

4.5 Procedimiento de certificación

4.5.1 Revisión de la solicitud

Aoxlab revisará la documentación suministrada con el objeto de comprobar que la actividad es susceptible de ser certificada o si existe algún motivo legal, o de otra índole que lo impida, en cuyo caso se lo comunicará al solicitante. Se evaluará también si la actividad corresponde al esquema de certificación bajo el que se solicita y que **Aoxlab** tenga la capacidad para atender dicha solicitud. Así mismo, se verificará que el alcance esté claramente definido, y que la documentación que se requiere para la solicitud esté completa y sea adecuada. En algunos casos, por ejemplo, actividades novedosas o de especial riesgo o criticidad, **Aoxlab** podrá solicitar, en este momento o en fases posteriores del proceso, información adicional, si así lo estima necesario para garantizar la correcta ejecución del proceso de certificación. Si la documentación de la solicitud no está completa o no es adecuada, se pedirá mediante comunicación al solicitante que la complete, y no se procederá a adelantar otras etapas del proceso hasta tanto se complete la documentación o información requerida por **Aoxlab**. Se concederá al solicitante un plazo de diez (10) días hábiles para dar respuesta a las observaciones; si transcurrido dicho término el cliente no da respuesta, se entenderá desistida la solicitud. Dentro de cualquiera de las fases del proceso de solicitud de la certificación, si no se da respuesta por parte del solicitante a un requerimiento de información o complementación dentro de los plazos señalados para cada caso en el documento PROC-GC-004 Procedimiento de revisión de pedidos, ofertas y contratos, **Aoxlab** considerará desistida la solicitud.

4.5.2 Cotización del servicio de certificación

Cuando la información se considere completa para iniciar la prestación del servicio se enviará al solicitante la cotización de los costos del proceso de certificación inicial, elaborado de acuerdo con el documento de Tarifas de los Servicios de certificación, para su aceptación. Cabe resaltar que el precio del servicio incluye:

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

- El costo de los servicios externos que **Aoxlab** Contrate para asegurar la competencia requerida para llevar a cabo las actividades de certificación.
- El tiempo empleado por el equipo evaluador en la revisión de documentos, de acuerdo con el alcance contemplado en la solicitud de certificación aplicable, en donde éste evaluará la conformidad documental de acuerdo con los criterios aplicables, y elaborará el plan de evaluación en sitio.
- En los casos que aplique, dependiendo de la actividad y esquema de certificación solicitada, el tiempo empleado por el equipo evaluador (líder de equipo y/o expertos técnicos) en la evaluación en sitio, que comprende: la evaluación de la competencia técnica, del sistema de gestión y el atestiguamiento, para verificar la competencia del cliente para llevar a cabo satisfactoriamente las tareas contempladas en el alcance de certificación y en las instalaciones en donde se lleve a cabo dichas actividades.
- Los costos asociados a la elaboración y ejecución de planes de muestreo, así como aquellos relacionados con las actividades de evaluación de la conformidad de productos.
- El tiempo empleado por el líder de equipo y/o expertos técnicos para realizar el informe.
- La revisión del Plan de Correcciones y Acciones Correctivas propuesto por el cliente para solucionar las no conformidades encontradas.

La tarifa no incluye tiquetes y/o desplazamientos entre la sede del evaluador, el cliente y su regreso, tampoco los alojamientos y viáticos en caso de ser necesarios.

En el caso en el cual la compañía debe contratar servicios externos para adelantar el proceso de certificación, se notificará al cliente en la cotización, la descripción completa de dichos servicios externos.

Una vez aceptada la cotización, el solicitante debe pagar la suma establecida en la cotización para la evaluación inicial y remitir a **Aoxlab** el acuerdo para la prestación del servicio de evaluación de certificación, firmado por el representante legal. Recibido el pago y el acuerdo debidamente firmado, **Aoxlab** procederá a la programación de la evaluación de acuerdo con el PROC-GC-038 Procedimiento para la planificación de las actividades de evaluación en procesos de certificación.

4.5.3 Programación de las actividades de certificación

Aoxlab designará al equipo que llevará a cabo el proceso de evaluación, el cual será seleccionado de la base de profesionales técnicos competentes y calificados, expertos técnicos del recurso interno de la compañía o mediante la contratación de proveedores externos competentes. En todo caso, **Aoxlab** Asume la entera responsabilidad por los recursos externos contratados. El número y competencia de los integrantes del equipo evaluador estará en función del alcance de la certificación solicitada, pero contará en

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

cualquier caso con un líder de equipo responsable final de la evaluación, y tantos evaluadores y expertos técnicos como se requieran para realizar la evaluación. El solicitante será informado con anticipación de los miembros del equipo evaluador y las fechas en las que se realizarán las etapas de la evaluación. Por razones que pudieran comprometer la independencia e imparcialidad de algún miembro del equipo evaluador, el solicitante podrá objetar por escrito su designación, sustentando las razones de su objeción. En este caso **Aoxlab** analizará los motivos expuestos por el solicitante y comunicará su decisión sustentada al solicitante.

4.5.4 Actividades de evaluación

4.5.4.1 Revisión documental

Esta etapa tiene como objetivo realizar una revisión de la documentación y registros proporcionados con la solicitud por el cliente, para evaluar la conformidad de sus actividades, en relación con las normatividad legal y reglamentaria, así como con otros requisitos de certificación pertinentes, incluyendo aquellos que **Aoxlab** relaciona en el presente reglamento y publicaciones externas. El equipo evaluador designado efectuará la revisión Siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento PROC-GC- 038 Procedimiento para la planificación de actividades de evaluación y en los instructivos definidos para cada uno de los esquemas de certificación. En esta etapa se pueden generar no conformidades, e incluso se puede decidir no proceder con la evaluación in situ con base en las no conformidades encontradas durante la revisión de los documentos y registros. En este caso las no conformidades serán informadas por escrito al solicitante. Esta primera etapa se desarrollará en la sede de **Aoxlab** o del líder de equipo. Por excepción, podrá realizarse en las instalaciones del cliente, cuando el tipo de organización, la complejidad del alcance, el tamaño de los archivos electrónicos a ser evaluados o la suficiencia de información recibida con la solicitud, lo justifiquen. En este último caso el líder de equipo solicitará a la Dirección de Certificaciones la autorización para que se realice la programación y se le informe al cliente.

Una vez terminada la evaluación documental, se llevarán a cabo las actividades de testificación y evaluación de la conformidad a que diere lugar de acuerdo con la solicitud realizada por el cliente.

4.5.4.2 Evaluación in situ

En los casos en los cuales, por requerimiento de la solicitud elevada por el cliente o del esquema de certificación pertinente, **Aoxlab** Realizará evaluaciones in situ, con el fin de establecer el grado en el cual se cumplen los requisitos relacionados con el sistema de gestión y/o los procesos de producción, prestación o transformación de los productos, procesos y servicios objeto del alcance de la certificación.

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

Siempre y cuando aplique, la evaluación in situ se realiza para todas las evaluaciones: inicial, vigilancia o reevaluación. Para todo efecto el equipo evaluador debe seguir los lineamientos establecidos en el Procedimiento PROC-GC- 038 Procedimiento para la planificación de actividades de evaluación y en los instructivos definidos para cada uno de los esquemas de certificación. En la fecha programada para la evaluación in situ, el equipo evaluador designado realizará una visita de evaluación a las instalaciones del cliente cuyo objeto es verificar el cumplimiento de los criterios de certificación, esto también podrá realizarse a través de medios remotos. La evaluación in situ se desarrolla en tres fases:

1. Reunión de apertura: entre los representantes del cliente y el equipo evaluador, durante la cual se harán las presentaciones del equipo evaluador, se confirmará el plan de evaluación, el alcance de esta y describirá la metodología por seguir.
2. Verificación: en esta fase se procederá a la observación del funcionamiento del cliente y a la indagación acerca del cumplimiento de los requisitos de certificación y a la recolección de las evidencias que sustentan el grado conformidad del cliente con los requisitos de certificación.
3. Reunión de cierre: reunión del equipo evaluador con los representantes del cliente, con el objeto de presentar a los responsables de este, un resumen de los resultados de la evaluación en términos de las conclusiones de la evaluación y la presentación de las no conformidades, en caso de que sean detectadas.

En el caso de que el cliente realice su actividad en diversos sitios, la evaluación se realizará tanto a la sede central del cliente como en todos aquellos sitios en los que se realicen actividades dentro del alcance de la certificación, de acuerdo con los Instructivos de evaluación definidos para cada esquema de certificación. Siempre que lo solicite el cliente o lo exija el esquema de certificación, como parte del proceso de evaluación, **Aoxlab** realizará actividades de atestiguamiento para verificar la aplicación de los procedimientos definidos por el cliente y su competencia. Durante estas actividades, el equipo evaluador presenciara la ejecución de los procesos de producción, prestación o transformación del cliente. Los resultados de la actividad de atestiguamiento se incluyen dentro de las conclusiones y hallazgos de la evaluación al cliente. El cliente debe establecer disposiciones documentadas para permitir el acceso del equipo evaluador de **Aoxlab** a atestiguar estas actividades de determinación en las instalaciones de sus clientes y proveedores. La no aceptación por parte de un cliente o proveedor del cliente de esta condición implicará la imposibilidad de emitir certificados y/o marcas de conformidad de **Aoxlab** a ese cliente.

4.5.5 Evaluación de la conformidad

Cuando el esquema de certificación exija actividades de evaluación de la conformidad de productos, **Aoxlab** programará el muestreo y la toma de muestras para llevar a cabo dicha

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

evaluación. **Aoxlab** propondrá una lista de laboratorios acreditados bajo la Norma ISO/IEC 17025 reconocidos por un organismo que forme parte de acuerdos internacionales como ILAC o IAAC. De común acuerdo con el cliente se seleccionará el laboratorio que realizará los ensayos necesarios.

Si no existe un organismo evaluador de la conformidad acreditado cuyo alcance cubra el ensayo requerido por el esquema de certificación, **Aoxlab** elaborará una lista de laboratorios que ofrezcan el servicio. En común acuerdo con el cliente, se seleccionará uno o varios laboratorios de esta lista, los cuales serán evaluados por **Aoxlab** para confirmar que cumplen con los requisitos de la Norma ISO/IEC 17025. Este proceso se llevará a cabo garantizando los principios de confidencialidad, imparcialidad, independencia y transparencia en la certificación.

Si por razones de logística, disponibilidad de infraestructura o especificidad del ensayo, la evaluación de la conformidad debe realizarse en un laboratorio del cliente, este deberá proporcionar evidencia suficiente que demuestre la independencia y transparencia de los ensayos, tanto durante el proceso de evaluación como en su ejecución habitual. Además, deberá permitir la testificación de los ensayos por parte del personal designado por **Aoxlab** y otras partes interesadas, garantizando así la transparencia en las actividades de ensayo.

Los resultados de las actividades documentadas en el numeral 4.5.4 serán documentadas por parte del equipo evaluador, en un informe que deberá hacerse llegar a la Dirección de Certificaciones, a más tardar 10 días hábiles después de que se hayan finalizado las actividades de evaluación.

4.5.6 Vigilancia

En el caso en el cual el esquema de certificación requiera actividades de vigilancia, se llevarán a cabo las actividades descritas tanto en los esquemas de certificación, como en los documentos normativos, las disposiciones legales, los lineamientos establecidos por **Aoxlab** y el sistema de gestión del cliente. En esta etapa Director de Certificaciones revisará principalmente el informe de la evaluación de otorgamiento y las recomendaciones del Comité de Certificación, los informes de evaluaciones de seguimiento anteriores, las quejas contra el cliente, los reportes de cambios en el cliente y la demás información disponible, para evaluar los cambios que hayan podido afectar las condiciones bajo las cuales se otorgó la certificación. Esta primera etapa se desarrollará en la sede de **Aoxlab** Por excepción, podrá realizarse en las instalaciones del cliente, con autorización del comité de certificaciones.

El objetivo consiste en realizar una revisión de la documentación y registros proporcionados por el cliente y otras partes interesadas en el proceso de certificación, para verificar que se mantiene la conformidad de su sistema, tal como está documentado, con las normas y otros requisitos de la certificación pertinentes. Así mismo, y si el esquema

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

de certificación lo requiere, se adelantarán actividades de evaluación, tales como auditorías al sistema de gestión, evaluaciones de la conformidad y en general todas las actividades que requiera el esquema de certificación para comprobar que el cliente mantiene los requisitos y condiciones en las cuales se otorgó la certificación.

4.5.7 Tratamiento de las no conformidades durante las actividades de evaluación

Cuando se detecten no conformidades en la evaluación, evaluador líder las informará al cliente durante la reunión de cierre. El cliente podrá apelar de acuerdo con el PROC-GC-006 Procedimiento para Tratamiento de Quejas y trabajos no conformes, o aceptarlas y, para cada no conformidad, debe:

- Revisar si el incumplimiento se repite en otros casos diferentes a los evaluados. • Establecer las correcciones inmediatas pertinentes.
- Determinar las causas que han motivado el incumplimiento.
- Establecer las acciones correctivas para eliminar la causa de la no conformidad y así evitar su repetición.
- Establecer la responsabilidad y el plazo en el que está previsto que las correcciones y las acciones correctivas se implementen y así eliminar las causas que generaron la no conformidad y asegurar que no resurgirá la misma no conformidad.

El cliente debe enviar al líder de equipo evaluador el plan de correcciones y acciones correctivas para su revisión, en un lapso de máximo diez (10) días hábiles, contados a partir de día hábil siguiente de la reunión de cierre en el formato correspondiente. Recibido el plan de tratamiento de las acciones correctivas correspondiente, en el plazo de cinco (5) días hábiles el líder de equipo evaluador deberá informar por escrito al cliente la conformidad y aceptación de estas, si las considera suficientes y eficaces. Si el líder de equipo considera no suficientes y/o no eficaces las correcciones y acciones correctivas propuestas, el cliente tendrá hasta veinte (20) días calendario para presentar una nueva propuesta, la cual deberá ser revisada por el líder de equipo en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, después de su presentación para que por única vez sea aceptada o rechazada. En caso de aceptación de la propuesta de plan de acciones correctivas, el evaluador líder procederá a realizar la solicitud de programación de la evaluación complementaria. En caso de que la propuesta sea rechazada, el cliente podrá apelar conforme con lo previsto en el Procedimiento para Tratamiento de quejas y trabajos no conformes de **Aoxlab**. Si decide no apelar o si vencido el término para el efecto no se presenta apelación, el líder de equipo procederá a finalizar el informe de evaluación, con las No Conformidades sin resolver y con la correspondiente recomendación sustentada para el Comité de Certificación. Aceptado el plan de tratamiento de acciones correctivas, y posterior a la aprobación y programación de la respectiva evaluación complementaria, ésta se realizará por una única vez. Esta podrá ser documental, remota o en sitio, este

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

último caso, cuando la evidencia específica requerida, corresponda al seguimiento o verificación de las condiciones de producción, transformación o distribución de productos, o al atestiguamiento de la competencia técnica del personal para la realización de servicios. La evaluación complementaria debe programarse dentro de los noventa (90) días comunes siguientes al de la fecha de la comunicación al cliente, por parte del líder de equipo en la que expresó la conformidad con el plan de tratamiento de las acciones correctivas en el formato correspondiente. Vencido el término de noventa (90) días comunes sin que se haya realizado y finalizado la evaluación complementaria, se entenderá desistido el proceso cuando se trate de evaluación de otorgamiento, o se suspenderá la certificación cuando se trate de reevaluación o de evaluaciones de seguimiento. Para las evaluaciones de otorgamiento, este plazo podrá ser prorrogado por una única vez hasta por treinta (30) días comunes adicionales, si antes del vencimiento del término el interesado solicita al Comité de Certificación, que autorice la extensión, exponiendo las razones que lo justifiquen. La revisión y decisión sobre las correcciones y acciones correctivas propuestas registradas en el formato correspondiente, hace parte del informe al Comité de Certificación y no da lugar a cobros adicionales.

4.5.8 Evaluación complementaria

Se realizará verificación (evaluación) complementaria para verificar la implementación eficaz de las acciones propuestas en el plan de tratamiento de las acciones correctivas. La duración de la verificación complementaria es solicitada por el evaluador líder al Director de Certificaciones, en función del tiempo necesario para revisar la implementación eficaz del plan, solicitud que será revisada y aprobada por el comité de Certificación. El cliente debe pagar el costo correspondiente, de acuerdo con la duración de la verificación complementaria y las tarifas de **Aoxlab**. La verificación complementaria podrá ser realizada por el experto técnico acompañado del líder del equipo evaluador, o por un evaluador diferente al líder de equipo que realizó la evaluación, cuando así lo determine el Comité de Certificación.

4.5.9 Informe de Evaluación

El evaluador líder elaborará un informe con los resultados e información recopilada durante todas las actividades de la evaluación, incluida la verificación complementaria, cuando haya habido lugar a ella. El informe se elaborará en el formulario adoptado por Aoxlab para el efecto y estará acompañado de las evidencias que para cada caso concreto el equipo evaluador estime pertinente. Este informe será enviado al cliente de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Toma de Decisión sobre la Certificación de OEC.

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

4.5.10 Revisión

Las actividades de revisión se realizarán en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles y estarán a cargo de un equipo conformado por el Director de Certificación, o la persona que este designe, junto con un experto técnico. El objetivo de la revisión es garantizar que la evidencia presentada por el solicitante, así como la recopilada o generada durante el proceso de evaluación, sea suficiente y adecuada para concluir sobre el cumplimiento del producto, proceso o servicio con los requisitos de certificación aplicables.

El Director de Certificaciones y el experto técnico analizarán en su totalidad la información generada durante el proceso de evaluación inicial, de reevaluación o de ampliación del alcance de la certificación, según corresponda, así como la contenida en los informes de seguimiento y cualquier otra información disponible. Adicionalmente, podrá considerar información pertinente recibida por **Aoxlab**, entre la cual se incluye la relativa a reclamaciones o denuncias de incumplimiento de los requisitos de certificación interpuestas contra el cliente y debidamente verificadas por la organización.

En los casos en que, como resultado de la revisión, se determine que no se cumplen los requisitos de certificación, la solicitud será denegada y el proceso se dará por finalizado.

4.5.11 Decisión de certificación

Con base en la información recopilada y analizada, el Director de Certificaciones adoptará una de las siguientes decisiones:

- Otorgar la certificación.
- Renovar la certificación.
- Mantener la certificación.
- Suspender la certificación.
- Retirar la certificación.
- Modificar, ampliar o reducir el alcance de la certificación.

El Director de Certificaciones decidirá el otorgamiento, mantenimiento, ampliación o renovación de la certificación, sólo cuando cuente con suficiente evidencia de que se cumplen los requisitos de certificación y que las no conformidades validadas han sido adecuadamente cerradas. Cuando en la evaluación se identifique un riesgo inaceptable para la imparcialidad, la confidencialidad o la transparencia y que no se pueda mitigar a un nivel aceptable, **Aoxlab** no otorgará la Certificación. Cuando en el informe se contengan no conformidades abiertas, el Director de Certificaciones y/o el experto técnico asignado a la revisión serán los encargados de revisarlas y validarlas o invalidarlas, según el caso, y adoptar la decisión que considere pertinente. Las decisiones relacionadas con la certificación se informarán mediante comunicación suscrita por la gerencia de **Aoxlab**, dirigida al representante legal del cliente, remitida al último correo ordinario y correo electrónico, registrado e informado a **Aoxlab** por el cliente. Contra las decisiones adoptadas. Los clientes podrán interponer apelaciones sustentadas, por escrito, en el

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

plazo de cinco (5) días hábiles contados desde fecha de la comunicación de la decisión, conforme con lo establecido en el Procedimiento para Tratamiento de Apelaciones de ONAC

4.5.12 Uso del certificado y marcas de conformidad

Para los clientes que obtengan y/o renueven su certificación, será publicado su certificado en el sitio web de **Aoxlab** www.oxlab.com y a partir de este momento el cliente cuenta con los derechos y obligaciones para el uso del certificado de conformidad y/o uso de la marca de conformidad, en cuanto mantengan su certificación vigente y cumplan con lo establecido en el presente documento, en el contrato que rige la certificación y en el procedimiento PROC-GC-036 “Propiedad, el uso y la visualización de licencias, certificados y marcas de conformidad”, que especifica los requisitos para el uso y seguimiento de la marca de conformidad en combinación con cualquier marca del cliente.

Cuando el cliente haga mención del estado de la certificación, debe hacer la referencia solo para el alcance para el cual se encuentra certificado. La referencia al estado de la certificación se debe realizar utilizando el código de certificación otorgado por ONAC.

Está explícitamente prohibido el uso de la marca de conformidad de **Aoxlab** cuando:

- No se haya publicado la certificación en el sitio web de **Aoxlab**, www.oxlab.com
- Se haya suspendido o retirado la certificación por parte de **Aoxlab**
- Se haya inactivado la certificación. Si un cliente se encuentra suspendido parcialmente o reducido en su alcance, no podrá hacer uso de la marca de conformidad de **Aoxlab** o la certificación en el alcance objeto de la suspensión o reducción.

No está autorizada en ningún supuesto la utilización de la marca de conformidad y/o referencia al estado de la certificación, por los clientes que no cuenten con la certificación vigente.

El cliente certificado al que se le haya suspendido o reducido su alcance debe informar de esta situación a cada uno de sus clientes de forma directa, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a que quede en firme la decisión, haciendo expresas las consecuencias asociadas.

El cliente al que se le haya retirado su certificación deberá dejar de usar inmediatamente la marca de conformidad de **Aoxlab** y deberá informar esta situación a cada uno de sus clientes de forma directa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a que quede en firme la decisión, haciendo expresa la imposibilidad de seguir fabricando, comercializando o distribuyendo productos o prestando servicios de bajo la certificación expedida por **Aoxlab**

La marca de conformidad de **Aoxlab** y/o la referencia a la certificación no debe utilizarse por los clientes en proceso de certificación; también está prohibida cualquier referencia a

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

Aoxlab que pueda dar la impresión de que se está certificado o que puede fabricar, comercializar o distribuir productos o prestar servicios bajo la certificación de **Aoxlab**. El incumplimiento con lo establecido en el presente documento, en el contrato que rige la certificación o en el documento PROC-GC-036 "Propiedad, el uso y la visualización de licencias, certificados y marcas de conformidad", conlleva a la cancelación de la solicitud, independientemente de la fase en la que se encuentre el proceso de certificación.

4.5.13 Certificado de conformidad

Tras una decisión positiva del Comité de certificación, y una vez que el cliente haya suscrito los contratos y pagado los costos correspondientes, **Aoxlab** emitirá un Certificado de conformidad, que atestigua la concesión de la certificación a favor del cliente. En dicho certificado se expresará, como mínimo, lo siguiente:

- El nombre y dirección de Aoxlab como organismo de certificación de producto
- El nombre del cliente
- El código del certificado.
- El producto, proceso o servicio certificado.
- El documento legal, normativo o reglamentario que especifica los requisitos para el producto, proceso o servicio certificado
- El esquema bajo el cual se otorga la certificación
- Dirección y ubicación de la sede principal del cliente y de los sitios cubiertos por la certificación.
- Cualquier otra información exigida por el dueño del esquema de certificación.
- La fecha de aprobación de la certificación y referencia a su periodo de vigencia.

El Certificado de conformidad es emitido por la gerencia de **Aoxlab**, con base en la correspondiente acta del Comité de Certificación.

El Certificado de conformidad es de propiedad de **Aoxlab** y está bajo su control, por lo tanto, solo podrá ser modificado por el propio **Aoxlab**

4.5.14 Vigencia de la certificación

Aoxlab concede la certificación de productos, procesos y servicios que hayan sido evaluados bajo los esquemas en los cuales se hayan definido actividades de vigilancia y/o la certificación de lotes, por primera vez, por un periodo de un (1) año y las renovaciones por periodos de tres (3) años, con actividades de vigilancia acordes al alcance de la certificación anuales. La vigencia está sujeta a los resultados de las evaluaciones de vigilancia.

El ciclo de certificación comienza desde la fecha de publicación del Certificado.

La certificación de un cliente concedida por **Aoxlab**, se considerará vigente siempre y cuando mantenga las condiciones y criterios generales y específicos de la certificación.

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

Tanto los requisitos de certificación establecidos en documentos tales como las normas internacionales aplicados por **Aoxlab** en sus evaluaciones pueden cambiar en el tiempo, con el fin de mantenerse actualizados con los desarrollos de normas internacionales de requisitos de certificación y para asegurar en todo momento que las certificaciones son adecuadas para la finalidad para la cual se otorgan. Por ello, los clientes certificados por **Aoxlab** deberán adaptarse durante la vigencia de su certificación a los nuevos requisitos y criterios que se establezcan. **Aoxlab** comunicará siempre a los clientes con suficiente antelación los cambios y establecerá las condiciones y periodo de transición que correspondan, en función de la naturaleza de los cambios producidos.

Los certificados otorgados por **Aoxlab** bajo esquemas donde no se definan actividades de vigilancia (esquemas 1a y 1b), serán expedidos por una única vez y de acuerdo con el alcance definido.

4.5.15 Mantenimiento de la certificación

4.5.15.1 Actividades de vigilancia

De acuerdo con las actividades definidas en el esquema de certificación, **Aoxlab** realizará evaluaciones de seguimiento a los clientes certificados, de acuerdo con la periodicidad definida en el esquema. Estas actividades pueden incluir la auditoría al sistema de gestión del cliente, actividades de inspección y actividades de evaluación de la conformidad de productos, además de aquellas contenidas en los documentos normativos y reglamentarios aplicables.

Los propósitos fundamentales de estas evaluaciones de seguimiento son:

- Comprobar que el cliente ha cumplido durante el periodo transcurrido los criterios establecidos para la concesión de la certificación.
- Examinar cualquier cambio en la organización del cliente, sus procedimientos y recursos para la realización de las actividades incluidas en el alcance de su certificación.
- Comprobar que se han respetado las obligaciones resultantes de la certificación.
- Comprobar la actividad del cliente para el alcance certificado.

Estas evaluaciones se realizan de acuerdo con lo establecido en los numerales 6.4 y 6.5 de este documento.

Las evaluaciones de vigilancia se deben realizar con la periodicidad acordada contando este periodo de tiempo desde la fecha de la publicación del otorgamiento o de la certificación.

El cliente debe confirmar las fechas programadas por **Aoxlab** para la realización de las actividades de vigilancia máximo quince (15) días calendario después de realizada la notificación. En caso de que **Aoxlab** no reciba confirmación de las fechas programadas o solicitud de modificación de la programación, se asume que el cliente está de acuerdo

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

con las fechas programadas y debe pagar los costos de las actividades de vigilancia definidas en el acuerdo de certificación.

No se realizarán las actividades de vigilancia si el cliente no paga anticipadamente los costos correspondientes presentados en la cuenta de cobro. En el caso de las entidades gubernamentales, la evaluación solo se hará si existe el certificado de disponibilidad presupuestal vigente y se han firmado los contratos correspondientes con ONAC. En caso de que no sean cubiertos los costos de la evaluación o no se hubiese expedido el certificado de disponibilidad presupuestal correspondiente dentro de los términos establecidos, se inactivará la certificación, conforme con el numeral 12.3 del presente documento.

La no realización de las actividades de vigilancia posteriores a la aprobación de la certificación implica la suspensión de la certificación, de acuerdo con lo establecido en el numeral 12.5 de este documento.

4.5.15.2 Evaluaciones extraordinarias

Aoxlab podrá determinar la realización de evaluaciones extraordinarias, para verificar:

- Quejas contra clientes relacionadas con la actividad o producto certificado.
- Modificaciones importantes del personal, procedimientos, cambio de instalaciones o estructura organizacional.
- Por requerimientos o sanciones de autoridad competente debido a la actividad cubierta por el alcance de la certificación.
- Por mal uso del certificado y/o marcas de conformidad expedidos por **Aoxlab**
- Para el análisis de una reclamación, o de una apelación al cliente o de cualquier otra información que ponga en duda el cumplimiento por parte del cliente certificado de los requisitos o reglas de la certificación.

Las evaluaciones extraordinarias se podrán realizar con o sin previo aviso. El plazo con el que se anuncie y la información aportada al cliente certificado sobre el propósito, podrán variar en función del motivo de la evaluación. En cualquier caso, el cliente será informado siempre del propósito de la evaluación extraordinaria durante la reunión inicial. Si las circunstancias así lo aconsejan, **Aoxlab** podrá extender sus investigaciones tanto a los clientes del organismo objeto de la evaluación extraordinaria como a otras partes interesadas.

En todo caso, las partes interesadas en la evaluación serán informados de los resultados de la evaluación.

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

4.6 Modificación o actualización del alcance de la certificación

4.6.1 Ampliación del alcance de la certificación

Cuando un cliente que posee una certificación expedida por **Aoxlab** desee ampliar el alcance de su certificación, deberá solicitar formalmente dicha ampliación. Para ello deberá realizar la solicitud correspondiente, de acuerdo con lo definido en el numeral 4.4 de este reglamento. Por su parte, Aoxlab S .A. S. aplicará lo descrito en el numeral 4.5 del presente documento.

Si el cliente desea hacer coincidir la evaluación para la ampliación con una evaluación de vigilancia, las solicitudes de ampliación deben hacerse con al menos tres (3) meses de antelación a la fecha prevista para el desarrollo de dichas actividades de vigilancia.

4.6.2 Actualización por cambios en la normatividad aplicable

Respecto del plazo para la adecuación a nuevas versiones de las normas o reglamentos en el ámbito reglamentario, se aplicarán los siguientes criterios:

- Se aplicará el que defina el regulador.
- Si el regulador no se pronuncia al respecto, se aplicará lo que señale la autoridad de control.
- Si no hay pronunciamiento de las autoridades, **Aoxlab** verificará que se haya implementado y se esté aplicando la nueva versión.

El organismo interesado podrá solicitar que se realice una evaluación extraordinaria para la actualización de la versión del reglamento.

Aoxlab podrá considerar las equivalencias entre las dos versiones y determinar si para la actualización de la versión del reglamento en el alcance de la certificación basta con una verificación documental o si, por el contrario, requiere implementar actividades de evaluación adicionales.

La aceptación de certificados o informes emitidos respecto de una nueva versión del reglamento, pero con la certificación en la versión anterior, se ajustará a lo que el regulador determine para la transición entre una y otra versión.

Si no determina nada el regulador, se entenderá que no hay período de transición.

4.6.3 Programación de evaluaciones de vigilancia

Si el cliente solicita modificación de las fechas programadas, ya confirmadas con **Aoxlab** según lo descrito en el Procedimiento de Programación de Servicios de Evaluación, se le cobrará por concepto de costos de reprogramación la suma equivalente al cuarenta por ciento (40%) del valor de la evaluación correspondiente. Con la finalidad de programar nuevamente la evaluación, el costo de la reprogramación deberá ser pagado de acuerdo con los términos establecidos en los reglamentos y procedimientos de **Aoxlab**

La reprogramación de evaluaciones se describe en el Procedimiento de Programación de Servicios de Evaluación

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

4.7 Notificaciones y cambios

El Cliente debe comunicar a **Aoxlab** los cambios que se proponga llevar a cabo en relación con:

- Su situación jurídica, de propiedad, comercial u organizativa;
- Su organización y gestión, por ejemplo, personal clave;
- Instalaciones del cliente y otros recursos cuando sean relevantes;
- Los documentos normativos especificados en el alcance de certificación, cuando estos no sean reglamentos o normas nacionales o internacionales;
- Cualquier otro cambio fundamental que se produjese en las condiciones iniciales en que se concede la certificación.
- Ante una comunicación de cambio **Aoxlab** procederá a su revisión y establecerá las actividades de evaluación que correspondan.

4.8 Derechos y deberes del cliente

4.8.1 Derechos

La suscripción de un acuerdo de certificación por parte de un cliente con **Aoxlab** le otorga el derecho a:

1. Hacer uso de la marca de conformidad de **Aoxlab** en los términos y condiciones que se establecen en el documento PROC-GC-036 "Propiedad, el uso y la visualización de licencias, certificados, marcas de conformidad".
2. Que toda la información que proporcione a **Aoxlab** sea tratada como confidencial, salvo que por requerimientos legales emitidos por autoridades competentes deba publicarse. En tal caso, **Aoxlab** notificará al cliente este requerimiento y el tipo de información que se hará pública.
3. Conocer los informes de las actividades de evaluación realizadas dentro del proceso certificación. Si el informe sobre los resultados de la evaluación difiere de los resultados entregados al cierre de la evaluación, **Aoxlab** debe proporcionar por escrito una explicación al cliente.
4. Solicitar a **Aoxlab** la suspensión total o parcial de la certificación, reducción de alcance o el retiro de la certificación y que se informe que la suspensión, la reducción o el retiro fue de forma voluntaria, si se cumplen los requisitos para ello.
5. Apelar de forma sustentada las decisiones adoptadas por **Aoxlab**, según lo establecido en este documento

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

4.8.2 Obligaciones

Los clientes que ostenten una certificación expedida por **Aoxlab** deberán cumplir en todo momento las obligaciones resultantes de su certificación tal y como se establece a continuación:

1. Cumplir cabalmente con los requisitos definidos para el producto, proceso o servicio de acuerdo con el objeto certificado, el documento normativo aplicable y el esquema de certificación especificado en el acuerdo de certificación.
2. Suministrar oportunamente la información y documentación solicitada por **Aoxlab** para la ejecución de las actividades de vigilancia conforme con los requerimientos del esquema de certificación.
3. Declarar la certificación únicamente para los productos, procesos y/o servicios para los que se le ha otorgado la certificación.
4. Utilizar en los certificados, informes o cualquier otro documento la marca de conformidad de AXLAB S. A. S., siempre y cuando se haya autorizado su uso expresamente, dentro del acuerdo de certificación, en los términos y condiciones establecidos en el procedimiento PROC-GC-036 "Propiedad, el uso y la visualización de licencias, certificados, marcas de conformidad".
5. El cliente que posea una certificación expedida por **Aoxlab** se abstendrá de realizar cualquier actividad que pueda dañar la reputación de la certificación o de **Aoxlab**.
6. Cumplir en todo momento y a cabalidad las disposiciones de su sistema de gestión y procedimientos que determinaron el otorgamiento de la certificación y mantener al personal competente para desarrollar las actividades relacionadas con el alcance de la certificación.
7. Comunicar a **Aoxlab** oportunamente los cambios que se proponga llevar a cabo en relación con cambio de propietarios, sedes, cambio de personal clave o cualquier otro que haga parte de los elementos evaluados por **Aoxlab** en el proceso de certificación.
8. Informar del alcance exacto de su certificación, excluyendo cualquier referencia a los productos y/o actividades suspendidas o retiradas.
9. Informar a **Aoxlab** cuando, por causa de falta de personal, cambio de instalaciones u otro motivo, no pueda realizar las actividades relacionadas con el alcance de la certificación durante un periodo, incumpliendo los requisitos bajo los cuales se otorgó dicha certificación, parcial o totalmente, lo cual se considerará una solicitud de suspensión voluntaria.
10. Permitir el libre acceso al personal designado por **Aoxlab** y otras partes interesadas a la información, instalaciones y cualquier otro ámbito relacionado con el proceso de certificación y cooperar con ellas para la correcta realización de las actividades de evaluación en las fechas acordadas o en las evaluaciones extraordinarias no informadas.

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

11. Disponer de acuerdos legalmente ejecutables con sus clientes, que los comprometa a proporcionar acceso a los equipos de evaluación de **Aoxlab** y otras partes interesadas para realizar la testificación de las actividades de evaluación o vigilancia de acuerdo con el alcance de la certificación, cuando se requiera.
12. Pagar los costos correspondientes a las actividades de otorgamiento y mantenimiento de la certificación, dentro de los términos previstos en las cuentas de cobro emitidas por **Aoxlab**
13. Cumplir en todo momento con todos los requisitos contractuales, legales y reglamentarios que se hayan establecido, en su caso, para desarrollar el proceso de certificación.
14. Ofrecer toda la información acerca de los peligros y riesgos para la seguridad y la salud ocupacional a los representantes de **Aoxlab** antes de su ingreso a sus instalaciones y proporcionar los equipos de protección personal necesarios para controlar estos peligros y riesgos.
15. Colaborar en las investigaciones y en la resolución de las quejas que interpongan en su contra con relación a su comportamiento vinculado de cualquier forma a la certificación otorgada por **Aoxlab**

4.9 Comportamientos fraudulentos

En cualquier momento del proceso de certificación, incluso desde la solicitud de certificación, si hay evidencia de comportamiento fraudulento por parte del cliente, en la que se oculte información, se suministre información falsa o se tergiverse la verdadera, que induzca o pueda inducir en error, engaño o confusión al organismo de certificación (**Aoxlab**), clientes, autoridades, consumidores u otras partes interesadas, y que pueda afectar a los consumidores, a los usuarios sus productos y/o servicios o a la confianza en la certificación en general, **Aoxlab** dará por terminado el proceso de certificación o iniciará el proceso de retiro de la certificación, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento PROC-GC-040 "Procedimiento para la gestión de las certificaciones".

4.10 Acciones ante incumplimientos y pérdida de confianza en la certificación

4.10.1 Procedimiento para verificación de incumplimientos y situaciones de irregularidad

Cuando se presenten situaciones de incumplimiento de los requisitos de la certificación o de no acatamiento de las reglas de esta por parte de un cliente, o cuando se cuente con indicios al respecto, **Aoxlab** iniciará el procedimiento dirigido a verificar y establecer su existencia y alcance; entre ellas, pero no limitadas a estas, están las siguientes situaciones:

1. Resultado adverso al cliente, de una actividad de evaluación resultante de un proceso de otorgamiento o vigilancia.

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

2. Resultado adverso al cliente, de una actividad de evaluación resultante de un proceso, requerimiento o investigación de **Aoxlab**, adelantados de oficio o como resultado de quejas.
3. Mal uso de la marca de conformidad o de la certificación, o el uso irregular, o para actividades no cubiertas por el alcance de la certificación.
4. Informaciones sobre indagaciones preliminares o investigaciones iniciadas por Autoridades.
5. Uso de la certificación de manera que afecte la reputación de **Aoxlab**
6. Circunstancias o conductas del cliente que puedan afectar de manera directa y grave la confianza y credibilidad en la certificación, o a los consumidores, y/o a los usuarios de los servicios que presta.
7. Cuando la verificación de un incumplimiento o una situación de irregularidad se produzcan en el curso del proceso de certificación o en las actividades de vigilancia, se adoptarán las medidas a que haya lugar, sin que se requiera adelantar un procedimiento adicional específico.

4.10.2 Acciones y medidas

Las acciones y medidas que puede aplicar **Aoxlab** a los clientes por incumplimiento de los requisitos de la certificación o de no acatamiento de las reglas de esta, son las siguientes, que se adoptarán en función de la gravedad de la situación:

Medidas:

- Inactivación de la certificación.
- Retiro de la certificación.

Decisiones:

- Suspensión cautelar de la certificación.
- Reducción del alcance de la certificación.
- Suspensión (parcial o total) de la certificación.
- Retiro de la certificación, incluyendo la prohibición de iniciar un nuevo proceso de certificación.

En los casos de inactivación, reducción, suspensión y retiro, esto será informado al cliente según los procedimientos establecidos en cada caso y, posteriormente, se publicará a través del Directorio Oficial de certificaciones en la página web de **Aoxlab**

Cuando proceda, **Aoxlab** adelantará las acciones legales a que haya lugar para proteger la confianza en la certificación, la reputación de **Aoxlab** y obtener la reparación de los daños que pueda haberle causado el cliente.

4.10.2.1 Inactivación de la certificación

La medida de inactivación de la certificación se hará efectiva cuando el cliente no permita la realización de las actividades de vigilancia y/o evaluaciones extraordinarias, excepto

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

cuando estas últimas hayan sido solicitadas por el cliente) esto es, cuando no realice el pago de los gastos de evaluación y revisión del proceso de certificación en sus distintas fases y en los términos establecidos en los reglamentos y procedimientos de **Aoxlab**, o cuando no envíe la información para ejecutar la vigilancia o cuando no permita acceder a los sitios cubiertos por la certificación o cualquier otro factor propio del cliente que no permita realizar o mantener el proceso de certificación. Esta medida se aplicará según lo establecido en el Procedimiento de Programación Servicios de Evaluación.

En todo caso, la medida de inactivación será publicada en el Directorio de certificaciones de **Aoxlab** y, por tanto, el cliente no podrá hacer uso del certificado o de la marca de conformidad. Esta medida se levantará cuando el cliente haya subsanado cualquier causal que haya impedido realizar correctamente el proceso de certificación a las actividades de vigilancia. Para ello, el cliente deberá asumir los costos asociados con la reprogramación del servicio. Frente a la medida de inactivación no procede la apelación. No obstante, si a bien lo considera el cliente, podrá presentar una queja en contra de **Aoxlab** de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Atención de Quejas, exponiendo los argumentos que considera justificarían la no adopción de esta medida.

Si a los tres (3) meses de haberse adoptado la medida de inactivación el OEC no ha resuelto la causal que la generó, se pondrá a consideración del Comité de certificación el retiro de la certificación en los términos establecidos en el Procedimiento de Toma de Decisión sobre la certificación.

4.10.2.2 *Suspensión cautelar de la certificación*

Cuando existan evidencias que permitan concluir que circunstancias o conductas del cliente puedan afectar de manera directa y grave la confianza y credibilidad en la certificación, a los consumidores, y/o a los usuarios de los servicios que presta el cliente, el Director de Certificaciones convocará de urgencia al Comité de Certificaciones para que decida de manera inmediata sobre la suspensión cautelar de la certificación de un cliente. La suspensión cautelar será efectiva a partir de la fecha en que se comuniquen la decisión al cliente y tendrá una duración inicial de diez (10) días hábiles, dentro de los cuales el Comité de certificación decidirá concluyentemente sobre suspender o retirar la certificación. Si el Comité de Certificación no se pronuncia dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la suspensión cautelar, ésta se entenderá levantada de forma automática.

Dentro del término de diez (10) días hábiles antes señalado, **Aoxlab** garantizará el debido proceso al cliente permitiéndole pronunciarse sobre los hechos que sirvieron de base para la suspensión cautelar, y aplicará los instrumentos de vigilancia necesarios para determinar la existencia, alcance y gravedad de la situación que dio lugar a la suspensión cautelar.

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

Si el Comité de Certificación decide concluyentemente sobre suspender o retirar la certificación, se mantendrán los efectos de la suspensión cautelar hasta cuando la decisión concluyente quede en firme, o se resuelva la eventual apelación contra esta.

Contra la decisión de suspensión cautelar el cliente podrá interponer apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que le sea comunicada, el cual tendrá efecto devolutivo.

Conocida por el cliente por cualquier medio la decisión de suspensión cautelar, este deberá suspender de forma inmediata el desarrollo de actividades dentro del alcance de certificación al que se refiera la medida, así como deberá suspender el uso de la marca de conformidad de **Aoxlab**

En el caso de organismos cuyo alcance de certificación corresponda al sector reglamentario o regulado, la decisión de suspensión cautelar se comunicará por parte de la Gerencia a las autoridades de regulación y de inspección y vigilancia correspondientes, para lo de su competencia.

4.10.2.3 Suspensión de la certificación

La suspensión de la totalidad o parte del alcance de la certificación supone la prohibición, mientras dure la suspensión, de hacer uso de la marca de conformidad de **Aoxlab** o de la certificación otorgada en las actividades desarrolladas dentro del alcance al que se refiera la suspensión, las cuales no serán reconocidas por ONAC como actividad certificada.

Las suspensiones serán hechas públicas a través del Directorio de certificaciones en el sitio web de **Aoxlab** y en medios de comunicación, conforme lo determine o lo recomiende el Comité de Certificación.

En cualquier caso, si la suspensión afecta la totalidad del alcance certificado, el cliente será retirado del Directorio de certificaciones mientras dure la suspensión.

Se decidirá la suspensión de la certificación por alguna de las causas siguientes:

1. No subsanar o dar cierre a las no conformidades en término, de acuerdo con el presente documento y los procedimientos de evaluación y decisión que disponga **Aoxlab**
2. No presentar en término el Plan de tratamiento de Acciones Correctivas para subsanar las no conformidades declaradas.

Una vez en firme la decisión de suspensión, el cliente debe cesar de forma inmediata el uso de la marca de conformidad o el certificado, en las actividades dentro del alcance de certificación al que se refiera la decisión. **Aoxlab** podrá realizar visitas extraordinarias para verificar que se haya suspendido el uso de la marca de conformidad o el certificado en las actividades que cubre la suspensión.

En firme la suspensión, el cliente suspendido contará con un término de hasta seis (6) meses para resolver o subsanar las causas que dieron lugar a la suspensión. En cualquier momento dentro de este término, mediante comunicación dirigida a la Gerencia de **Aoxlab**, el cliente podrá solicitar al Comité de Certificaciones el levantamiento de la

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

suspensión, previa demostración de que ha resuelto o subsanado las causas que dieron origen a la misma. **Aoxlab** podrá realizar las evaluaciones o visitas extraordinarias que sean necesarias para verificar que se han resuelto o subsanado las causas.

Vencido el término de seis (6) meses, si no se hubieran subsanado las causas que motivaron la suspensión, el Comité de Certificaciones decidirá el retiro de la certificación. Cuando un cliente solicite por iniciativa propia la suspensión de su certificación, se procederá según el documento de Lineamientos para atención descritos en el procedimiento PROC-GC-040 "Procedimiento para la gestión de las certificaciones".

4.10.2.4 Retiro de la certificación

El retiro de la certificación se decidirá por el Comité de Certificaciones, como consecuencia de:

1. Incumplimiento de los requisitos o reglas de la certificación o de las obligaciones del cliente, que haya afectado gravemente la confianza en la certificación o en el Subsistema Nacional de la Calidad.
2. No subsanar en término las causas que motivaron una inactivación o una suspensión.
3. Actuar de forma tal que pongan en riesgo la credibilidad o prestigio de **Aoxlab** o del proceso de certificación.
4. Cuando se cuente con pruebas suficientes de que el cliente ha incurrido en un comportamiento fraudulento, según lo señalado en el documento de Procedimiento de Tratamiento de Comportamientos Fraudulentos.
5. Cuando se demuestre una violación deliberada de las reglas de certificación establecidas en los contratos, acuerdos, reglamentos o normas técnicas correspondientes.

El retiro de la certificación implica la obligación a cargo del cliente de devolver a Aoxlab los certificados y marcas de conformidad expedidos, quien dispondrá su eliminación del Directorio de certificaciones.

Cuando un cliente solicite por iniciativa propia el retiro de su certificación, se procederá según el documento de Lineamientos para atención de solicitudes voluntarias del OEC para suspensiones, reducciones y retiros de su certificación,

4.11 Apelaciones

De forma general, contra las decisiones de **Aoxlab** en materia de certificación de productos, procesos y servicios se podrá apelar conforme con las reglas y términos señalados en el Procedimiento para Tratamiento de Apelaciones de **Aoxlab**, con excepción de las decisiones que expresamente se indica la no procedencia de la apelación.

	Reglas del servicio de certificación AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-039
		Revisión: 1
		Inicio de vigencia: 2025-03-10

4.12 Comunicación con los solicitantes y clientes

Para comunicarse con los interesados durante el trámite de una solicitud y durante toda su vigencia, **Aoxlab** y los evaluadores utilizarán preferentemente la plataforma el correo electrónico, y excepcionalmente el correo ordinario, la llamada telefónica o el fax, cuando el cliente no tenga un correo electrónico registrado.

En relación con el uso del correo electrónico, **Aoxlab** manifiesta que no utiliza correo electrónico certificado para la totalidad de sus comunicaciones, por tanto, no puede garantizar que una transmisión electrónica de datos no pueda ser interceptada, cambiada, perdida o destruida, o que llegue tarde o de forma incompleta, o a la bandeja de SPAM. Por consiguiente, aunque **Aoxlab** utilizará procedimientos comercialmente razonables para evitar los virus más comunes, sin embargo, **Aoxlab** no responderá frente al interesado respecto de cualquier error u omisión derivado o relacionado con la comunicación electrónica de datos al propio interesado ni de su utilización con sus colaboradores ni de éstos entre sí.

5. RESPONSABILIDADES.

5.1 Director de Calidad

Asegurar la aplicación del presente documento y tomar decisiones en casos especiales no contemplados.

5.2 Director de Certificaciones

Observar y supervisar la aplicación de las disposiciones contenidas en este documento.

5.3 Comité de Certificaciones

Aplicar el presente documento

5.4 Clientes y partes interesadas

Conocer los derechos de los clientes

Cumplir las obligaciones contenidas en este documento

6 FORMATOS RELACIONADOS

FOR-GC-112 Formato de solicitud de servicios de certificación.

7 ANEXOS.

No Aplica.