



## 1. OBJETO

Establecer el esquema de certificación mediante el cual el organismo llevará a cabo las auditorias para certificación de agencias de viajes en la norma sectorial en Agencias De Viajes NTS AV 002:2014.

## 2. ALCANCE

El presente esquema deberá ser aplicado siempre que se lleve a cabo una auditoria para certificación de Atención Al Cliente En Agencias De Viajes NTS AV 002:2014.

## 3. DEFINICIONES

**Esquema de certificación:** sistema de certificación aplicado a productos determinados, a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos.

**Desarrollo:** (Diseño y desarrollo) Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto (*Tomado de la norma ISO 9000:2015*).

## 4. RESPONSABILIDADES

Todo el personal operativo que participa en los procesos de auditoría para certificación de agencias de viajes en la norma sectorial de Atención Al Cliente En Agencias De Viajes NTS AV 002:2014.

## 5. CONTENIDO

### 5.1 DESARROLLO DE LOS ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN

1. El desarrollo del esquema de certificación para Centros de Enseñanza Automovilística es revisado por personas que tengan la experiencia y la competencia necesaria para garantizar que el esquema de certificación cumpla con los requisitos definidos, por lo cual se convocará a las siguientes personas:

- Directora Administrativa
- Gerente
- Directora operativa
- Experto técnico en la norma NTS AV 002

2. Desarrollo del esquema de certificación Atención Al Cliente En Agencias De Viajes NTS AV 002:





ESQUEMA DE CERTIFICACION ATENCION AL CLIENTE EN AGENCIAS DE VIAJES NTS AV002:2014

	a) emisión de un certificado de conformidad u otra declaración de conformidad (atestación)	x	x	x	x	x	x	x	X
	b) otorgamiento del derecho a usar los certificados u otras declaraciones de conformidad	x	x	x	x	x	x	x	
	c) emisión del certificado de conformidad para un lote de productos		x						
	d) otorgamiento del derecho a usar las marcas de conformidad (licencia) con base en la vigilancia (VI) o la certificación de un lote		x	x	x	x	x	x	
<b>VI</b>	<b>Vigilancia</b> , según sea aplicable (véanse los numerales 5.3.4 al 5.3.8) mediante:								
	a) ensayo o inspección de muestras provenientes del mercado abierto			x		x	x		
	b) ensayo o inspección de muestras provenientes de una fábrica				x	x	x		
	c) evaluación de la producción, la prestación del servicio o la operación del proceso				x	x	x	x	
	d) auditorías del sistema de gestión combinada con ensayos o inspecciones aleatorios						x	x	

Se establece que de las anteriores actividades definidas por la norma ISO/IEC 17067, las únicas que no se realizarán serán:

- V c).
- VI a), b).

**d) OTROS REQUISITOS QUE EL CLIENTE DEBE CUMPLIR, POR EJEMPLO LA OPERACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN O ACTIVIDADES DE CONTROL DEL PROCESO PARA ASEGURAR QUE LA DEMOSTRACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESPECÍFICOS ES VÁLIDA PARA LA PRODUCCIÓN CONTINUA DE LOS PRODUCTOS CERTIFICADOS.**

**OTROS REQUISITOS QUE EL CLIENTE DEBE CUMPLIR**

- Los alcances que tiene establecido el organismo deben dar cumplimiento a documentación que conforme un sistema de gestión para su operación.

**e) LOS REQUISITOS PARA LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN Y OTROS ORGANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD IMPLICADOS EN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN; ESTOS REQUISITOS NO DEBERÍAN ESTAR EN CONTRADICCIÓN CON LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS APLICABLES PARA LOS ORGANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD.**

**Requisitos del organismo de certificación**

- El OEC deberá dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO/IEC 17065:2012, que es la norma de acreditación para evaluación de la conformidad de productos, procesos y servicios.



**f) LOS MÉTODOS Y LOS PROCEDIMIENTOS QUE VAN A SER UTILIZADOS POR LOS ORGANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD Y OTRAS ORGANIZACIONES IMPLICADAS EN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN, CON EL FIN DE ASEGURAR LA INTEGRIDAD Y LA CONSISTENCIA DEL RESULTADO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD**

Los métodos que son utilizados por el OEC son los siguientes:

- Verificación de documentos que soportan la operación del establecimiento según aplique el alcance, todos estos registros son auditados en el momento de la certificación.
- Inspección a las instalaciones físicas del cliente, para verificar cumplimiento de requisitos normativos.

Los anteriores métodos son definidos en los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de certificación para agencias de viajes ICCP-GM-P13

**g) LA INFORMACIÓN QUE EL SOLICITANTE DE LA CERTIFICACIÓN DEBE SUMINISTRAR AL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN.**

La información que el solicitante de la certificación debe suministrar al OEC está definida en el documento ICCP-GM-F13 FORMULARIO DE SOLICITUD DE LA CERTIFICACIÓN.

**h) EL CONTENIDO DE LA DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD QUE IDENTIFIQUE SIN NINGUNA AMBIGÜEDAD EL PRODUCTO AL CUAL SE APLICA.**

El contenido del certificado de conformidad ADV ICCP-GM-F37 se establece a continuación:

- Código del certificado de conformidad
- Nombre y NIT del OEC.
- Establecimiento de comercio, Razón Social y NIT del cliente certificado.
- Matricula Mercantil
- Registro Nacional de Turismo
- Dirección, ciudad y departamento.
- Normatividad con la cual ha sido auditado y aprobado
- Esquema de certificación 6 según ISO7IEC 17067
- Información general para condicionamiento y cumplimiento de la certificación.
- Fecha de Aprobación
- Fecha de Vencimiento
- Fecha Última Modificación
- Fecha de Renovación
- Fecha próximo auditoria



**i) LAS CONDICIONES EN LAS CUALES EL CLIENTE PUEDE UTILIZAR LA DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD O LAS MARCAS DE CONFORMIDAD.**

Las condiciones se encuentran definidas en el documento Manual de uso de licencias, certificados y marcas de conformidad - ICCP-GM-D05.

**j) CUANDO SE PUEDEN UTILIZAR LAS MARCAS DE CONFORMIDAD, ESPECIFICAR LA PROPIEDAD, EL USO Y EL CONTROL DE LAS MARCAS; SE DEBERÍAN APLICAR LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO/IEC 17030.**

Las condiciones se encuentran definidas en el documento Manual de uso de licencias, certificados y marcas de conformidad - ICCP-GM-D05.

**k) LOS RECURSOS REQUERIDOS PARA LA OPERACIÓN DEL ESQUEMA, INCLUYENDO LA IMPARCIALIDAD Y LA COMPETENCIA DEL PERSONAL (INTERNO Y EXTERNO), LOS RECURSOS DE EVALUACIÓN Y EL USO DE SUBCONTRATISTAS.**

De acuerdo a lo anterior, se ha definido en los procedimientos:

- ICCP-GA-P07 Procedimiento imparcialidad.
- ICCP-GA-P11 Procedimiento contratación y administración del recurso humano

El organismo no usa subcontratistas en el proceso de evaluación de la conformidad.

**l) LA MANERA EN QUE EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN Y EL DUEÑO DEL ESQUEMA VAN A INFORMAR Y USAR LOS RESULTADOS DE LAS ETAPAS DE DETERMINACIÓN (EVALUACIÓN) Y VIGILANCIA.**

La información relativa a los procesos de certificación, se expone a través de la página web del organismo: [www.icc-sas.com](http://www.icc-sas.com).

El uso de la información será estrictamente para los fines que la requiera el organismo, entre los cuales se encuentra la toma de decisión de certificación y la revisión de los registros por el personal encargado.

**m) EL TEMA DE CÓMO TRATAR Y RESOLVER LAS NO CONFORMIDADES CON LOS REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN, LOS CUALES INCLUYEN LOS REQUISITOS DEL PRODUCTO.**

Las evidencias de auditoría son evaluadas frente a los criterios de auditoría, para identificar los hallazgos de la auditoría, los cuales pueden indicar Conformidad o No Conformidad, son revisados con el auditado para obtener su reconocimiento de que la evidencia ha sido exacta y se ha comprendido los hallazgos, el equipo auditor trata de resolver cualquier opinión divergente y se registran las no conformidades.



El auditor líder diligencia el formato Reporte De No Conformidades y Plan De Acción (ICCP-GM-F08), uno para cada No Conformidad hallada durante el proceso de auditoría, en el ítem descripción del hallazgo.

El cliente podrá apelar durante un proceso de auditoría, las apelaciones podrán ser recibidas por el auditor líder y las remitirá al organismo, según corresponda.

La organización cliente deberá remitir el plan de acción con las acciones correctivas propuestas en el formato Reporte De No Conformidades y Plan De Acción (ICCP-GM-F08), estas serán revisadas por el Auditor Líder quien las revisará para su aprobación o corrección.

El Instituto Colombiano De Certificación ante las no conformidades otorga el siguiente plazo para el cierre: máximo 90 días calendario, contados a partir de la reunión de cierre efectuada en la auditoría de certificación, para que la empresa evidencie que ha llevado a cabo las acciones planteadas; siempre y cuando estas acciones se considere que pueden ser desarrolladas en este periodo de tiempo. El instituto colombiano de certificación ante las no conformidades otorga el siguiente plazo para el cierre: máximo 90 días calendario (para campos voluntarios).

La organización podrá requerir una visita adicional por parte del equipo auditor para verificar la implementación de las acciones planteadas, en este caso el auditor lo notificará a la dirección operativa para que se realice la programación.

En el caso en el cual la organización cliente requiera un plazo adicional para el cierre de no conformidades, deberá remitir un oficio a la dirección operativa con la descripción del caso; con el objetivo de que dicho plazo sea analizado por parte del director operativo y sea o no aprobado.

El auditor líder hará seguimiento a los tiempos asignados para el cierre de no conformidades; si el tiempo para el cierre de alguna no conformidad se encuentra próximo a vencerse y el cliente no ha enviado los registros para el cierre de las mismas; el auditor líder podrá comunicarse con el cliente para solicitar el estado del cierre de las no conformidades.

Se registra la fecha de aplicación de las acciones en el formato reporte de no conformidades y plan de acción (ICCP-GM-F08).

#### **n) LOS PROCEDIMIENTOS DE VIGILANCIA, CUANDO ÉSTE SEA PARTE DEL ESQUEMA.**

La vigilancia de los clientes certificados se ha definido en el procedimiento: ICCP-GM-P09 - AUDITORÍAS SEGUIMIENTO, AMPLIACIÓN, REDUCCIÓN, EXTRAORDINARIAS Y RENOVACIÓN.



**ESQUEMA DE CERTIFICACION ATENCION AL CLIENTE EN AGENCIAS DE VIAJES NTS AV002:2014****o) LOS CRITERIOS PARA EL ACCESO DE LOS ORGANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD AL ESQUEMA Y PARA EL ACCESO DE LOS CLIENTES AL ESQUEMA.**

Los clientes cuando lo requieran podrán acceder a la información del esquema de certificación solicitándolo a la Dirección Operativa del OEC.

**p) EL CONTENIDO, LAS CONDICIONES Y LA RESPONSABILIDAD EN LA PUBLICACIÓN DEL DIRECTORIO DE PRODUCTOS CERTIFICADOS POR PARTE DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN O DEL DUEÑO DEL ESQUEMA.**

El directorio de productos certificados se pondrá a disposición previa solicitud, mediante el correo electrónico [información@icc-sas.com](mailto:información@icc-sas.com).

Su actualización será responsabilidad de la dirección operativa y en el mismo solo se conservará información de los clientes que tienen vigente la certificación con el OEC.

**q) LA NECESIDAD DE CONTRATOS Y SU CONTENIDO, POR EJEMPLO ENTRE EL DUEÑO DEL ESQUEMA Y EL OEC, EL DUEÑO DEL ESQUEMA Y LOS CLIENTES, EL OEC Y LOS CLIENTES; LOS DERECHOS, LAS RESPONSABILIDADES Y LAS OBLIGACIONES DE LAS DIVERSAS PARTES DEBERÍAN ESTAR DEFINIDOS EN LOS CONTRATOS.**

El contrato existente entre el OEC y el cliente es el ICCP-GM-F40 CONTRATO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN – CAMPOS VOLUNTARIOS, el cual se firma una vez se obtiene la certificación por parte del OEC; en él se encuentran establecidos los derechos, las responsabilidades y las obligaciones de las diversas partes. De igual manera se ha establecido el ICCP-GM-F16 Compromiso De Uso De Licencias, Certificados Y Marcas De Conformidad, en el cual el cliente se compromete a usar adecuadamente los certificados otorgados por el OEC.

**r) LAS CONDICIONES GENERALES PARA OTORGAR, MANTENER, CONTINUAR, AMPLIAR EL ALCANCE, REDUCIR EL ALCANCE, SUSPENDER O RETIRAR LA CERTIFICACIÓN: ESTO INCLUYE LOS REQUISITOS PARA DESCONTINUAR LA PUBLICIDAD Y DEVOLVER LOS DOCUMENTOS DE CERTIFICACIÓN Y CUALQUIER OTRA ACCIÓN EN CASO DE QUE LA CERTIFICACIÓN SEA SUSPENDIDA, RETIRADA O TERMINADA.**

Las condiciones se encuentran establecidas en los siguientes documentos del organismo:

- ICCP-GM-P09 Auditorías seguimiento, ampliación, reducción, extraordinarias y renovación
- ICCP-GM-P10 Finalización, suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación

**ESQUEMA DE CERTIFICACION ATENCION AL CLIENTE EN AGENCIAS DE VIAJES NTS AV002:2014**

Los anteriores incluyen incluye los requisitos para discontinuar la publicidad y devolver los documentos de certificación y cualquier otra acción en caso de que la certificación sea suspendida, retirada o terminada.

**s) LA MANERA EN QUE SE VAN A VERIFICAR LOS REGISTROS DE QUEJAS DE LOS CLIENTES, SI ES PARTE DEL ESQUEMA.**

El OEC ha establecido el procedimiento Quejas, reclamos, apelaciones y sugerencias - ICCP-GA-P10, para gestionar las quejas provenientes de los clientes.

**t) LA FORMA EN LA CUAL LOS CLIENTES HACEN REFERENCIA AL ESQUEMA EN SU MATERIAL PUBLICITARIO.**

No aplica dado que el organismo no ha establecido a los clientes que pueden hacer uso del esquema.

**u) LA RETENCIÓN DE REGISTROS POR PARTE DEL DUEÑO DEL ESQUEMA Y DE LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN.**

El organismo de certificación retendrá los registros de acuerdo a los tiempos establecidos en el documento Listado Maestro de Registros - ICCP-GA-F12; los plazos han sido establecidos de acuerdo a los tipos de certificación y a la periodicidad de la acreditación.

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO	VERSION	RAZÓN DE MODIFICACIÓN
30-Abril-2018	1	Creación
25-Jun-2018	2	Se actualiza el numeral 5.1 DESARROLLO DEL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN modificando el personal que convocará para la revisión del esquema.  Se actualiza el numeral l) LA MANERA EN QUE EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN Y EL DUEÑO DEL ESQUEMA VAN A INFORMAR Y USAR LOS RESULTADOS DE LAS ETAPAS DE DETERMINACIÓN (EVALUACIÓN) Y VIGILANCIA modificando la página web del organismo por <a href="http://www.icc-sas.com">www.icc-sas.com</a> .
02-Ago-2018	3	Se incluye el código NACE para el alcance de actividades de agencias de viajes en el numeral 5.1, 2, a) EL



**ESQUEMA DE CERTIFICACION ATENCION AL CLIENTE EN AGENCIAS DE VIAJES NTS AV002:2014**

		ALCANCE DEL ESQUEMA QUE INCLUYA EL TIPO DE PRODUCTOS QUE VAN A ESTAR CUBIERTOS POR ÉL.
30-Ago-2019	4	Se actualiza el literal h) EL CONTENIDO DE LA DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD QUE IDENTIFIQUE SIN NINGUNA AMBIGÜEDAD EL PRODUCTO AL CUAL SE APLICA, Indicando claramente el formato que se utiliza para esta declaración y los requisitos que contiene.
02-Dic-2019	5	Se actualiza el numeral g) LA INFORMACIÓN QUE EL SOLICITANTE DE LA CERTIFICACIÓN DEBE SUMINISTRAR AL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, indicando el código del formulario de solicitud de certificación.  Se elimina del esquema, la relación de los procedimientos ICCP-GM-P07 e ICCP-GM-P07, teniendo en cuenta que estos se eliminaron y se unificó la información con el ICCP-GM-P09.

**7. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
<b>CARGO</b>	Dirección administrativa	Dirección operativa	Gerencia