

Este Reglamento hace parte de los requisitos contractuales que suscriben la Organización e ICONTEC y que rigen la certificación de sistemas de gestión.

En este reglamento se incluyen los requisitos particulares, tanto para la Organización como para ICONTEC, que se especifican en un esquema de certificación en particular.

1. Propósito y alcance

Establecer las condiciones que aplican para la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión con base en documentos normativos que establezcan requisitos para sistemas de gestión.

2. Definiciones

Para los efectos de este reglamento se aplican las definiciones establecidas en las normas ISO/IEC 17000 e ISO/IEC 17021 y las siguientes:

2.1. Equipo auditor: persona o grupo de personas asignadas para realizar una auditoría y que está constituido por un auditor líder, quien podrá estar acompañado de auditor(es), experto(s) técnico(s), y/o auditor(es) en entrenamiento.

2.2. No-conformidad mayor: Es el incumplimiento de un requisito que constituye una falla total del Sistema de Gestión para su cumplimiento con respecto a referencial o la reducción de la capacidad del Sistema de Gestión para cumplir requisitos especificados. Un número de no conformidades menores contra un requisito, puede representar una falla total del sistema y por tanto ser consideradas como una no-conformidad mayor.

2.3. No-conformidad menor: Es el incumplimiento de un requisito, cuyo resultado de su revisión indica que su impacto no afecta la capacidad de la organización para cumplir con los requisitos especificados en el referencial.

2.4. Co-certificado: Es un certificado de sistema de gestión que emite un organismo de certificación con base en los resultados de auditoría realizadas por otro organismo de certificación debidamente acreditado.

2.5 Suspensión del certificado: Es la pérdida temporal de validez de la Certificación hasta por un periodo de máximo 150 días. Esta suspensión es solicitada por la Organización sustentando las razones que motivan la solicitud o decidida por ICONTEC ante el incumplimiento de requisitos y condiciones establecidos en este reglamento y las relativas a los resultados obtenidos en las auditorías realizadas en la organización.

2.6 Cancelación del certificado: Es la pérdida definitiva de validez de la Certificación. Esta cancelación puede ser solicitada por la Organización o decidida por ICONTEC ante el incumplimiento de requisitos y condiciones establecidas en este reglamento y las relativas a los resultados obtenidos en las auditorías realizadas en la organización.

2.7 Reactivación del certificado. Es la reanudación de la validez de la Certificación luego de un periodo de suspensión. La reactivación de la certificación se da por una sola vez a partir de la decisión tomada por ICONTEC como resultado de la solución de la condición que motivó la suspensión.

2.8 Organización: Empresa, corporación, firma, institución, empresa unipersonal, asociación o una parte de las anteriores constituida como entidad jurídica, que solicita o es titular de la Certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión

2.9 Observador. Persona quien acompaña al equipo auditor, pero él/ella no audita.

Nota: Un observador puede ser una persona competente designada para evaluar al equipo auditor o un evaluador del organismo de acreditación, o cualquier otra persona cuya presencia haya sido justificada.

2.10 Disputa: Solicitud del cliente del servicio de evaluación de la conformidad o de cualquier parte interesada, a ICONTEC, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con su solicitud.

2.11 Apelación: Solicitud del cliente del servicio de evaluación de la conformidad o de cualquier parte interesada, ante el Comité de Apelaciones de ICONTEC, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con su solicitud y/o el trámite de Disputa.

3. Obligaciones de la Organización

3.1 Solicitud de certificación. La organización a través de un representante autorizado debe suministrar, en forma precisa y fidedigna, la información necesaria, requerida por ICONTEC en el formulario de solicitud, relacionada con: alcance en actividades de realización del producto y/o prestación del servicio, el documento normativo de requisitos del sistema de gestión, la ubicación y dirección de sitios permanentes donde se desarrollan actividades bajo el alcance del sistema de gestión, los requisitos del documento que quedarán bajo la certificación y otras características del sistema de gestión relacionadas con los procesos u otra información requerida en el formulario de solicitud. Con base en esta información y de ser necesaria una ampliación a la misma, ICONTEC determina la duración de las auditorías y prepara una propuesta del servicio de certificación.

3.2 Suministrar la documentación, registros e información requerida por el auditor líder, necesarios para la preparación de la auditoría y la elaboración del plan de auditoría, con la oportunidad requerida antes de cada auditoría.

3.3. Permitir el acceso del equipo auditor a todos los procesos y áreas, registros y personal correspondiente al Sistema de Gestión para el cual solicita o posee el Certificado y designar un responsable para la coordinación de las actividades con ICONTEC.

3.4. Permitir la participación de equipos evaluadores de organismos de acreditación en las auditorías testificadas que dichos organismos seleccionen como parte de sus actividades de acreditación.

Nota. Los miembros del equipo evaluador del organismo de acreditación, durante el proceso de auditoría no desarrollan actividades tales como: intervenciones relacionadas con el proceso de auditoría, reporte de no conformidades, toma decisiones relacionadas con los resultados de auditoría e informe de resultados de auditoría a la organización.

3.5. Pagar dentro de los plazos estipulados, las facturas que ICONTEC le presente a la Organización por concepto de los servicios de auditoría y certificación y demás correspondientes.

3.6. Informar, sin demora, a ICONTEC acerca de los cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión o el alcance del certificado, tales como:

- a. Cambios en la razón u objeto social
- b. Cambios en la dirección de contacto o los sitios bajo el alcance de la certificación.
- c. Cambios en la organización, en su tamaño, en su estructura organizacional, en la de sus procesos y en el personal que esté relacionado con la administración del Sistema de Gestión.
- d. Cambios en el alcance de las operaciones bajo el Sistema de Gestión certificado o cambios mayores en el Sistema de Gestión y sus procesos
- e. Fusión, escisión, liquidación, cesión de acciones y en general cualquier otra operación que implique un cambio en la naturaleza jurídica de la organización.
- f. En caso de presentarse intervención judicial o administrativa, inicio de investigaciones por autoridad competente o sanciones impuestas por autoridad competente.
- g. Accidentes de trabajo que desencadenen en la muerte de algún trabajador o una condición de incapacidad permanente (se aplica sólo para OHSAS 18001).
- h. Retiradas de producto del mercado se aplica sólo para ISO 22000 y el esquema FSSC 22000). Esta notificación se debe realizar a ICONTEC durante las 72 horas del inicio de la recogida.

- i. Eventos adversos asociados a dispositivos médicos (se aplica sólo para ISO 13485)
- j. Emergencias o incidentes ambientales (se aplica sólo para ISO 14001)
- k. Incidentes de seguridad en la cadena de suministro (se aplica solo para ISO 28000)
- l. Incidentes de seguridad de la información (se aplica solo para ISO/IEC 27001)
- m. Incidentes asociados al incumplimiento de requisitos legales por patentes, propiedad intelectual, etc. (se aplica solo para NTC 5801)

De acuerdo con lo anterior, ICONTEC se reserva el derecho de realizar auditorías extraordinarias al Sistema de Gestión, para verificar el cumplimiento de los requisitos de la certificación, lo cual podrá ocasionar la modificación, suspensión o retiro del Certificado. La suspensión no dará lugar a la ampliación del periodo de validez del certificado.

3.7. Mantener un registro controlado de lo indicado a continuación, según sea aplicable al Sistema de Gestión certificado:

- a. Las quejas o reclamaciones del cliente, así como del tratamiento dado a los mismos (en el caso de sistema de gestión de la calidad).
- b. Las quejas o reclamaciones de las partes interesadas aplicables según los requisitos del sistema de gestión (tales como la comunidad, empleados, etc.), así como del tratamiento dado a los mismos.
- c. Cualquier circunstancia relacionada con enfermedades originadas por el trabajo o accidentes laborales, así como el tratamiento dado a los mismos, en el caso de sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.
- d. Las recogidas del producto, en el caso de sistemas de gestión de inocuidad de los alimentos
- e. Eventos o incidentes adversos al sistema de gestión certificado o la parte interesada pertinente.
- f. Las investigaciones y las sanciones impuestas por la autoridad competente por incumplimiento de requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance de la certificación y de los requisitos del sistema de gestión.

3.8 Permitir que ICONTEC tenga accesible al público o proporcione a petición, la información relativa a las certificaciones otorgadas, suspendidas o retiradas. Si por razones excepcionales, la Organización considera que el acceso a esta información debe ser limitado, debe notificar de este hecho a ICONTEC indicando las justificaciones correspondientes. Estas justificaciones deben ser validadas por ICONTEC.

3.9 Entregar las correcciones y acciones correctivas adecuadas para la aprobación por el auditor líder del ICONTEC, las cuales deben ser aprobadas dentro de las cuatro (4) semanas posteriores a la finalización de la auditoría de campo.

3.10 Suministrar a ICONTEC, dentro de los plazos establecidos, la información pertinente a investigaciones iniciadas por la autoridad correspondiente y permitir investigar las quejas de terceros que los usuarios reportan a la organización o a ICONTEC

4. Obligaciones de ICONTEC

4.1 Tratar de manera confidencial la información obtenida de la Organización en relación con las actividades desarrolladas para la gestión del certificado y usarla solamente para los fines relacionados con la gestión del mismo. En caso que la autoridad competente requiera esta información, ICONTEC informará por escrito a la organización. Cuando esta solicitud sea de terceros, diferente a autoridad competente, se solicitará a la Organización previamente una autorización escrita para brindar esta información.

4.2 Evaluar suficiente evidencia objetiva para fundamentar su decisión sobre la Certificación. La Organización, y no ICONTEC, es responsable de la conformidad con los requisitos de la certificación. La certificación del Sistema de Gestión no exime a la Organización de su responsabilidad de cumplir con los requisitos legales vigentes y proveer bienes o servicios que cumplan los requisitos aplicables. La certificación del Sistema de Gestión no es garantía de cumplimiento de requisitos legales o contractuales exigibles a los bienes o servicios cubiertos por el alcance de la certificación.

5. Gestión del Certificado

La Gestión del Certificado comprende las actividades necesarias para decidir sobre el mismo, para las cuales ICONTEC conserva la autonomía, acerca del otorgamiento de la certificación del Sistema de Gestión, su mantenimiento, renovación, ampliación, reducción, suspensión, reactivación y cancelación.

5.1. Programación de auditorías y asignación del equipo auditor. ICONTEC asignará un equipo auditor, que puede estar integrado por personal empleado de ICONTEC o personal subcontratado, para realizar las auditorías de otorgamiento, seguimiento, renovación, extraordinarias, ampliación, y/o reducción de la certificación. En el caso que la Organización tenga objeciones relacionadas con la fecha de inicio de la ejecución de la auditoría o con el equipo auditor, debe notificar a ICONTEC por escrito las razones sustentadas dentro de los (5) días hábiles contados a partir de la fecha en que fue notificada la auditoría. Si cumplido este plazo, la Organización no presenta objeción, ICONTEC asumirá que está de acuerdo y por lo tanto aceptará sin restricciones el inicio de la auditoría, en la fecha programada. ICONTEC atenderá las objeciones a un integrante del equipo auditor, en los casos en que presente conflicto de intereses.

5.2. Auditoría de otorgamiento. Etapa 1. Aplica únicamente en el caso de auditorías de otorgamiento y puede ser necesaria en auditorías de renovación en el caso que se hayan producido cambios significativos en el Sistema de Gestión de la Organización o en el contexto en que opera el Sistema de Gestión (por ejemplo, cambios en la legislación o requisitos reglamentarios).

Una vez aceptada por parte de la Organización la Propuesta de Certificación, se programa la Etapa 1 y se lleva a cabo, total o parcialmente, en las instalaciones de la Organización con el fin de:

- a. Auditar la documentación del sistema de gestión de la organización
- b. Evaluar la sede de la organización y sus condiciones específicas e intercambiar información con el personal de la organización con el fin de determinar el estado de preparación para la etapa 2.
- c. Revisar el estado de la organización, su comprensión de los requisitos del referencial, en particular en lo que concierne a la identificación de desempeño clave o de aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión;
- d. Reunir la información necesaria correspondiente al alcance del Sistema de Gestión, a los procesos y a los sitios de la organización, así como a los aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento;
- e. Revisar la asignación de recursos para la etapa 2 y acordar con la organización los detalles para su realización;
- f. Suministrar un enfoque para la planificación de la etapa 2 de la auditoría, mediante la comprensión suficiente del sistema de gestión y de las operaciones del sitio en un contexto en el que pueden haber aspectos significativos del Sistema de Gestión de la organización;
- g. Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la Dirección han sido planificadas y realizadas y si el nivel de implementación del Sistema de Gestión garantiza que la organización está preparada para la etapa 2 de la auditoría.

El auditor líder elabora un informe que incluye los hallazgos y conclusiones en relación con la viabilidad de realizar la etapa 2 de la Auditoría. Estos resultados no constituyen impedimento para que pueda realizarse la etapa 2, sin embargo la organización auditada asume los riesgos ante posibles no conformidades mayores que puedan presentarse durante la realización de la etapa 2. En caso de concluirse que la Organización no está preparada para la etapa 2 de la auditoría, la organización decide si se presenta directamente a la etapa 2 o si se realiza nuevamente la etapa 1, cuando la Organización supere las deficiencias identificadas.

5.3. Auditoría en sitio. Esta etapa aplica para las auditorías de otorgamiento (etapa 2), seguimiento, renovación, ampliación y reducción.

Antes del inicio de la auditoría en sitio, la organización debe suministrar la documentación, registros e información requerida por el auditor líder, necesarios para la preparación de la auditoría y la elaboración del plan de auditoría.

Para auditorías de otorgamiento, la etapa 2 se realiza máximo 180 días calendario después de finalizada la etapa 1. Esta auditoría se realiza en las instalaciones de la Organización, para evaluar la eficacia

implementación del Sistema de Gestión. El equipo auditor obtiene evidencia que el Sistema de Gestión es conforme con los requisitos del documento normativo aplicable y con los de la Certificación. Al final de la Auditoría el auditor líder informa a la Organización sobre los hallazgos y conclusiones obtenidas.

Cuando se presenten no conformidades mayores se debe realizar una verificación complementaria antes de que transcurran 90 días calendario de la finalización de la auditoría o se venza el certificado (ver numeral 5.10), en fecha acordada con la Organización, para verificar que se han implementado eficazmente las correcciones y acciones correctivas para los aspectos detectados como no conformes ó para comprobar que se han cumplido las condiciones exigidas. La verificación de la implementación de correcciones y acciones correctivas para las no conformidades mayores se realiza mediante una verificación complementaria, la cual debe ser pagada por la Organización de acuerdo con su duración.

La definición en los plazos requeridos por ICONTEC de las correcciones, causas y acciones correctivas para solucionar las no conformidades, por parte de la organización implica detención del proceso de certificación, mantenimiento, renovación o de ampliación.

Cuando se requiere verificación complementaria en un otorgamiento, se considera que la auditoría finaliza en la fecha en la que se realizó esta verificación.

5.4. Cuando en la verificación complementaria se evidencia que las no conformidades mayores no han sido solucionadas, se procede de la siguiente manera:

- a. En caso de auditoría de otorgamiento la organización debe iniciar nuevamente el proceso de otorgamiento de la certificación desde la Etapa 1.
- b. En caso de auditoría de reactivación: Se realiza una nueva auditoría de otorgamiento (etapa 1 + etapa 2) a todo el Sistema de Gestión. Si esta actividad se inicia antes de noventa (90) días de finalizada la verificación complementaria, esta auditoría tendrá una duración equivalente a la de renovación.
- c. En caso de auditoría de seguimiento: Se suspende el Certificado. Dicha suspensión no podrá ser superior a ciento cincuenta (150) días. Si se supera este plazo, se cancela el Certificado.
- d. En caso de auditoría de renovación: No se renueva el Certificado y la organización podrá presentarse a una nueva auditoría inicial de certificación (etapa 1 + etapa 2). Si esta actividad se inicia antes de noventa (90) días de finalizada la verificación complementaria, esta auditoría tendrá una duración equivalente a la de renovación.

5.5. Informe de auditoría. Con base en los resultados obtenidos durante la Auditoría, el auditor líder presenta un informe al que incluye las actividades realizadas, los resultados obtenidos y la propuesta sobre la viabilidad de otorgar, mantener, ampliar, reducir, renovar, reactivar, suspender o cancelar el Certificado; copia de este informe se envía a la Organización, luego de finalizada el proceso de revisión y toma de decisión sobre la certificación.

5.6. Certificación. Para el otorgamiento, ampliación, mantenimiento, reducción, renovación o reactivación del Certificado se requiere que durante la auditoría se compruebe el cumplimiento de los requisitos y que en el evento de haberse presentado no conformidades mayores, se haya verificado mediante una verificación complementaria, la implementación eficaz de las correcciones y acciones correctivas correspondientes; cuando se presenten no conformidades menores, la Organización debe establecer las correcciones, las causas y acciones correctivas e informarlas al auditor líder, quien las revisará y, si son adecuadas para solucionar los incumplimientos, elaborará el informe respectivo, para presentarlo a la instancia de revisión y toma de decisión de ICONTEC. En caso que se cumplan los requisitos indicados, ICONTEC podrá aprobar el otorgamiento, ampliación, mantenimiento, reducción, renovación o reactivación del Certificado con base en el concepto emitido. ICONTEC podrá abstenerse de autorizar el otorgamiento, ampliación, mantenimiento, reducción, renovación o reactivación del Certificado, si a juicio sustentado del Consejo Directivo, existen condiciones de la Organización solicitante que pueden estar en contra de la imagen o credibilidad de la certificación o de ICONTEC.

5.7. Periodo de la Certificación. El Certificado ICONTEC de Sistema de Gestión se otorga por un período de tres (3) años, contados a partir de la fecha de aprobación del certificado, que puede prorrogarse a voluntad de las partes siempre y cuando la Organización mantenga su Sistema de Gestión conforme con los requisitos, lo

cual es verificado mediante mínimo dos (2) auditorías anuales de seguimiento y una (1) auditoría de renovación.

5.8. Acuerdos de reconocimiento con otros organismos de certificación. ICONTEC como miembro de la red internacional de certificación IQNet emite el certificado IQNet para los Sistemas de Gestión que ICONTEC certifica y en los cuales está aprobado el reconocimiento mutuo de la certificación. El certificado IQNet será modificado o retirado paralelamente con la expedición, modificación o retiro del certificado ICONTEC. El certificado IQNet será retirado por ICONTEC en un lapso de 30 días en caso de terminar su condición de miembro de IQNet. Lo anterior es aplicable para los demás acuerdos de reconocimiento que tenga firmado ICONTEC con otros organismos de certificación,

5.9. Mantenimiento del Certificado.

a. Programación de las Auditorías. ICONTEC notifica por escrito a la Organización en el momento de aprobación del otorgamiento y la renovación del certificado, el mes, año y duración de las auditorías de seguimiento y renovación posteriores.

b. Con una anterioridad de al menos cuatro (4) meses a la fecha de inicio de las auditorías de seguimiento o renovación, ICONTEC confirma a la Organización la fecha y los integrantes del equipo auditor. La Organización tiene la obligación de aceptar y atender estas auditorías en las fechas programadas. La no confirmación por parte de ICONTEC de las auditorías de seguimiento o renovación, no exime a la Organización de la obligación de recibir la auditoría en la fecha que le haya sido asignada.

c. La no realización de la auditoría de seguimiento, implica la suspensión del certificado. Esta suspensión no da lugar a la extensión de la vigencia del certificado.

d. Las auditorías de seguimiento deben realizarse al menos una vez al año. La fecha de la primera auditoría de seguimiento después del otorgamiento del certificado en ningún caso debe realizarse transcurridos más de 12 meses desde el último día de la auditoría de otorgamiento.

e. Aplazamientos. La solicitud de aplazamientos debe ser justificada y en todo caso se debe garantizar el cumplimiento de las disposiciones del literal d.

f. Cuando, durante una auditoría de seguimiento o renovación, la organización no pueda evidenciar la implementación de las correcciones y acciones correctivas correspondientes a las no conformidades menores detectadas en auditorías previas, se realizará una verificación complementaria que debe ser pagada por la Organización de acuerdo con su duración. Esta verificación complementaria debe realizarse antes de que transcurran 90 días calendario de la finalización de la auditoría inicial en fecha acordada con la Organización.

Si en la verificación complementaria no se solucionan las no conformidades menores pendientes de las auditorías previas, se procederá a la suspensión del certificado. La duración de esta verificación podrá variar de acuerdo con las características de las no conformidades.

Adicional a las auditorías de seguimiento ICONTEC puede aplicar actividades de vigilancia como:

- la solicitud de información a la Organización titular de la certificación sobre aspectos relativos a la certificación,
- la revisión de cualquier declaración de la Organización relativa a sus operaciones (por ejemplo, material promocional, sitios web),
- la solicitud a la Organización titular de la certificación para que proporcione documentos y registros

5.10 Renovación del certificado. Antes de la fecha de vencimiento de la vigencia del Certificado se realizará una auditoría con el fin de determinar la renovación del Certificado. En los casos que se identifiquen no conformidades mayores en esta auditoría, los plazos para la implementación de las correcciones y de las acciones correctivas no deben superar el vencimiento de la certificación, en caso contrario, el Certificado perderá su vigencia; por lo anterior, es recomendable que esta auditoría sea realizada con una anterioridad de

3 meses antes de la fecha de vencimiento del certificado para garantizar que la organización cuente con un tiempo adecuado para la implementación de las correcciones y de las acciones correctivas correspondientes. Esta auditoría será comunicada a la Organización desde el momento del otorgamiento o renovación anterior de la certificación de manera que la decisión de renovación se tome antes de la fecha de vencimiento del Certificado. La duración de estas auditorías podrá variar de acuerdo con las modificaciones en las características de la Organización y en el alcance del certificado.

5.11 Auditorías extraordinarias. ICONTEC podrá realizar auditorías extraordinarias cuando lo estime conveniente, en cualquier momento, o cuando se presente alguna o varias de las siguientes situaciones:

- a. Uno o más de los eventos establecidos en los numerales 3.6 literales d al m
- b. Cambios en la estructura organizacional, en el alcance, en los procesos, en las operaciones o en los sitios incluidos en el certificado de la Organización, lo cual podrá, a juicio del ICONTEC, que el sistema de gestión pierda integridad y capacidad para satisfacer los requisitos y podrá ocasionar una suspensión del Certificado.
- c. Por solicitud sustentada del Ponente de Certificación.
- d. Cambios en requisitos legales que podrían afectar el estado de cumplimiento de la organización

Estas auditorías las debe pagar la organización, de acuerdo con la duración de las mismas.

6. Ampliación y reducción de la certificación.

6.1. La ampliación del alcance de la certificación a otro(s) sitio(s), a una nueva categoría de productos o servicios, actividades adicionales en el mismo sitio o en sitio(s) diferente(s) debe ser solicitada por escrito con la debida anticipación a la próxima auditoría de seguimiento o renovación y adjuntando la documentación del Sistema de Gestión en la cual se indiquen las disposiciones adoptadas. La ampliación del Certificado es definida con base en los resultados de la auditoría.

6.2. La reducción al alcance del certificado es realizada por solicitud escrita de la Organización o puede ser identificada y reportada por ICONTEC en las auditorías de seguimiento o renovación. Podrán realizarse auditorías extraordinarias para verificar la aplicación de los requisitos de la norma, si existe el riesgo de que la reducción haya afectado el Sistema de Gestión en el alcance que permanece.

7. Derechos de la Organización para el uso de los Certificado ICONTEC e IQNet

7.1. La Organización que ha obtenido autorización para el uso de los Certificados ICONTEC e IQNet, puede utilizar la marca ICONTEC del Certificado de Sistema de Gestión correspondiente y la de IQNet de Sistema de Gestión Certificado, para demostrar que su Sistema de Gestión satisface los requisitos indicados.

7.2. Los derechos de uso del Certificado no pueden ser cedidos por la Organización. En caso que la Organización proyecte transferir total o parcialmente las actividades cubiertas por el alcance certificado, debe informar a ICONTEC con la debida anticipación, con el fin de definir la continuidad del Certificado, su reducción de alcance o su cancelación.

7.3. El certificado debe usarse siguiendo las disposiciones que se indican a continuación:

- a. Con la razón social de la Organización.
- b. Con el código del certificado.
- c. Con indicación al documento normativo, con el cual se otorgó la certificación.
- d. Dentro del período de validez del certificado.
- e. Dentro del alcance / área certificada.
- f. Por el titular del certificado.
- g. Sin ningún cambio.
- h. En los colores especificados. Las ampliaciones o reducciones son permitidas conservando las proporciones originales y siempre que sean legibles, de acuerdo con el Manual de Aplicación de los Certificados de Sistema de Gestión, ES-M-SG-01.

- i. En documentos, avisos y otros medios publicitarios con una clara descripción del alcance de la certificación.
- j. No se debe usar en el producto o el empaque en el que llega al consumidor o en cualquier otra forma que se pueda interpretar como conformidad del producto. Esto incluye los informes de ensayo / prueba o calibración de laboratorios de ensayo o de calibración y los informes emitidos por organismos de inspección, cuando se certifica sus sistema de gestión de la calidad ya que dichos informes se consideran que son productos en este contexto.
- k. Se puede usar la marca del organismo de acreditación de ICONTEC, pero sólo junto con la marca ICONTEC de Sistema de Gestión Certificado.
- l. En embalajes diferentes a aquellos en que el producto llega al consumidor siempre que se incluya el siguiente texto de manera que sea obvia su relación con la marca de certificación: "Empresa con sistema de gestión certificado conforme a la norma "X".

7.4. Cuando el certificado sea reproducido deberá aparecer completo y ser totalmente legible, de acuerdo con el Manual ES-M-SG-01.

7.5 Cuando el alcance de la certificación esté restringido a procesos orientados a clientes internos de la Organización, no podrá publicitarse para clientes o partes interesadas externos.

7.6. El Certificado no puede ser usado de manera que induzca o pueda inducir a confusión con otras actividades o instalaciones que no están bajo el alcance de la certificación, ni puede ser utilizado a título de publicidad relacionada directamente con los productos, de manera que pueda hacer entender que éstos han sido Certificados.

7.7. La organización sólo puede hacer publicidad del Certificado, después de su aprobación. Ordenada la suspensión o cancelación del Certificado, la Organización no podrá hacer uso del mismo.

7.8. En caso de existir dudas sobre el contenido autorizado para la publicidad, la Organización puede consultar el Manual, ES-M-SG-01, o dirigirse a ICONTEC.

8. Sanciones. Suspensión y retiro de la certificación.

8.1. Las siguientes causas pueden dar lugar a sanciones por parte de ICONTEC:

- a. La infracción a las condiciones indicadas en el presente documento.
- b. Permanencia de una no conformidad o incumplimiento del plazo establecido para algún requisito modificado ó por no establecer y comunicar las correcciones, las causas y acciones correctivas adecuadas para solucionar las no conformidades en un plazo de máximo de cuatro (4) semanas posteriores a la finalización de la auditoría
- c. Por no poder solucionar en una verificación complementaria las no conformidades mayores ó menores pendientes de las auditorias previas
- d. No recibir en las fechas notificadas las auditorias de seguimiento y renovación.
- e. Alterar o cambiar el contenido del alcance del Certificado o su vigencia.
- f. Presentar documentación falsa para obtener o mantener la certificación.
- g. Uso indebido del certificado o para actos ilícitos.
- h. Resultar el titular del certificado involucrado en cualquier tipo de escándalo publicado en prensa, radio, televisión, redes sociales o internet, o en investigaciones judiciales o administrativas por la práctica de actividades ilícitas, ilegales o por la afectación injustificada de derechos de terceros. Estos criterios junto con los del literal anterior, serán validados conforme a los parámetros y comités designados al interior de ICONTEC.
- i. Resultar el titular del certificado ó cualquier persona con él vinculado, condenado judicialmente por cualquiera de los hechos descritos en el literal anterior. Este criterio será validado por el Jefe Jurídico de Icontec.

8.2. Las sanciones por aplicar, de manera aleatoria, conjunta o separadamente, y dependiendo de la gravedad de las infracciones, podrán ser:

- a. Amonestación escrita con el requerimiento de que cesen las infracciones en un plazo determinado.
- b. Amonestación escrita acompañada de una auditoría extraordinaria.
- c. Suspensión del Certificado, la cual no podrá ser superior a ciento cincuenta (150) días calendario, para corregir la situación que originó la sanción, de lo contrario se procederá al retiro del certificado. ICONTEC puede exigir como condición para levantar la suspensión, el resarcimiento demostrado de perjuicios sufridos por terceros o por ICONTEC mismo.
- d. Cancelación del Certificado.

ICONTEC puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de las sanciones impuestas.

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

- a. Por solicitud escrita de la organización,
- b. Cuando ocurra cese temporal de actividades o traslado de instalaciones ó no exista producción o la prestación de servicios o la realización de las actividades del alcance durante dos seguimientos consecutivos
- c. Por mora mayor a 60 días en el pago de los servicios de auditoría establecidos contractualmente o por no cumplir los acuerdos de pago. En estos casos ICONTEC podrá suspender la auditoría de seguimiento o renovación y en consecuencia el certificado queda en estado de suspendido hasta tanto la organización cancele las obligaciones pendientes
- d. Por incurrir en actividades que atenten contra la imagen de ICONTEC o de las actividades de certificación.
- e. Por incurrir el titular del certificado en cualquiera de las actividades descritas en los numerales 8.1.a, b, c, d, h, i del presente documento.

La suspensión de la certificación implica la renuncia por parte de la Organización a cualquier acción legal en contra de ICONTEC. Así mismo la Organización no podrá seguir utilizando el certificado para ningún fin a partir de la fecha en que le sea notificada por escrito la suspensión del certificado.

En caso que la Organización siga utilizando el certificado, ICONTEC podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir a la Organización el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado. El ICONTEC puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la suspensión.

El estado de suspensión no debe superar los 150 días a partir de su inicio, si este plazo es superado se procede a la cancelación de la certificación. Si el plazo definido para la suspensión rebasa la fecha de vigencia del certificado, prevalecerá esta última.

Toda suspensión se levanta luego de comprobar que se han subsanado las causas que la originaron; se requiere auditoría de reactivación en todos los casos excepto cuando se presenten las condiciones indicadas en los literales c y d. La decisión de la reactivación debe darse antes del plazo máximo de la suspensión. Las auditorías de reactivación tendrán una duración que será definida por ICONTEC con base en las causas que originaron la suspensión.

8.4 El Certificado podrá ser cancelado por una de las siguientes causas:

- a. Por solicitud escrita de la Organización.
- b. Por no subsanar dentro de los plazos establecidos las causales que dieron origen a una suspensión de la certificación
- c. Por no reactivación dentro del período máximo de suspensión.
- d. Por fusión, escisión, liquidación, toma de control, cesión de acciones y en general cualquier otra operación que implique un cambio en la naturaleza jurídica o de propiedad de la organización, que no haya sido notificada a ICONTEC y que no garantice la continuidad del cumplimiento del sistema de gestión con relación al referencial.
- e. Por reincidencia en una sanción de suspensión del certificado.

- f. Por mora mayor a noventa (90) días en el pago de los servicios de auditoría establecidos contractualmente o por no cumplir los acuerdos de pago.
- j. Por incurrir en actividades que atenten contra la imagen del ICONTEC o de las actividades de certificación
- l. Por incurrir el titular del certificado en cualquiera de las actividades descritas en los numerales 8.1.a, e, f y g del presente documento.

La cancelación de la certificación implica la renuncia por parte de la Organización a cualquier acción legal en contra de ICONTEC. En caso de retiro del Certificado, todos los derechos de uso del mismo cesan inmediatamente, quedando obligada la Organización a suspender toda publicidad relativa al mismo a partir de la fecha en que le sea notificada por escrito la cancelación del certificado. En caso que la Organización siga utilizando el certificado, ICONTEC podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir a la Organización el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado. ICONTEC puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la cancelación.

9. Trámite de Disputas y Apelaciones

Las decisiones tomadas por ICONTEC respecto a la certificación son susceptibles del trámite de Disputa, que será presentado por la Organización ante ICONTEC, y cuyo trámite se llevará a cabo de acuerdo con el procedimiento establecido por ICONTEC. Esta Disputa debe ser presentada por la Organización, con las evidencias que la sustentan, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada. Si transcurrido este plazo la Organización no presenta su escrito de Disputa, se entiende que acepta dichas decisiones sin lugar a posteriores reclamaciones judiciales o extrajudiciales. ICONTEC responderá la Disputa en un plazo de máximo 30 días calendario luego de haberse recibido.

Las decisiones tomadas por ICONTEC respecto a la certificación en el trámite de Disputa, son susceptibles de Apelación ante el Comité de Apelaciones, cuyo trámite se llevará a cabo de acuerdo con el procedimiento establecido por ICONTEC. Esta Apelación debe ser presentada por la Organización, con las evidencias que la sustentan, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación del escrito que resuelve la Disputa. Si transcurrido este plazo la Organización no presenta apelación, se entiende que acepta dichas decisiones sin lugar a posteriores reclamaciones judiciales o extrajudiciales. ICONTEC responderá la apelación en un plazo de máximo 30 días calendario luego de haberse recibido.

10. Quejas o reclamaciones por los servicios de certificación de ICONTEC

Si a juicio de los representantes de la Organización, existen aspectos de insatisfacción con los servicios de certificación de sistema de gestión que presta ICONTEC, la organización puede presentar la queja o reclamación correspondiente con las evidencias que a su juicio sustentan la insatisfacción en la dirección de correo electrónico cliente@icontec.org

ICONTEC investiga la queja o reclamación de acuerdo con los procedimientos establecidos para tal fin y le responde formalmente a la Organización. Si la investigación de la queja o reclamación implica incumplimiento de los requisitos establecidos por ICONTEC en sus procedimientos, se establecen las correcciones y acciones correctivas pertinentes.

11. Co -certificados

11.1 Co - certificado por los miembros de IQNet. El titular de un certificado de Sistema de Gestión emitido ICONTEC, puede solicitar a los miembros de IQNet la emisión de un co - certificado, para lo cual ICONTEC coordinará las gestiones necesarias.

11.2. Co - certificado ICONTEC. El titular de un certificado de Sistema de Gestión emitido por un miembro de IQNet, puede solicitar el co-certificado a ICONTEC, para lo cual se basará su decisión en los resultados de las auditorías realizadas por el miembro de IQNet que emite el certificado original. Al suspenderse o retirarse el certificado original emitido por el miembro de IQNet, se suspende o cancela el co-certificado ICONTEC.

11.3 Co - certificados emitidos mediante auditorias conjuntas. ICONTEC puede emitir un certificado en conjunto con otro miembro de IQNet, en cuyo caso se realizarán auditorias conjuntas por un equipo auditor integrado por representantes de los organismos de certificación miembros de IQNet seleccionados, quienes emiten su concepto basados en el consenso. El trámite para la emisión del co-certificado se rige por las condiciones establecidas por cada uno de los organismos que emiten el certificado. Las auditorias de seguimiento y renovación correspondientes a certificación conjunta, en principio son delegadas al miembro de IQNet que esté ubicado en la misma área geográfica del titular. Copias de los informes de las auditorias de seguimiento y renovación son enviadas al miembro que delega su realización para la evaluación del mantenimiento o renovación del certificado.

Aprobado por el Consejo Directivo
2013-07-17