

## 1. Propósito y alcance

Establecer las condiciones que rigen para la certificación ICONTEC de Sistema de Gestión, con base en normas o documentos que establezcan requisitos para sistemas de gestión, tales como:

- Gestión de Calidad, ISO 9001
- Gestión Ambiental, ISO 14001
- Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, OHSAS 18001
- Gestión de Seguridad Alimentaria, ISO 22000
- Gestión de Seguridad de la Información, ISO 27001
- HACCP

## 2. Definiciones

Para los efectos de este documento se denomina:

- 2.1 No-conformidad mayor: ausencia o falla total del sistema de gestión para cumplir un requisito establecido. Un número de no conformidades menores contra un requisito puede representar una falla total del sistema y de esta manera ser consideradas como una no-conformidad mayor.
- 2.2 No-conformidad menor: un incumplimiento de los requisitos de la norma que el juicio y la experiencia indican que no es probable que resulte en la falla del sistema de gestión o en la reducción de su capacidad para asegurar procesos o productos controlados. Puede ser una falla en algún aspecto del sistema de gestión, o un único error observado en el seguimiento del sistema de gestión.

## 3. Personal

El ICONTEC asigna personal competente, el cual puede ser subcontratado, para realizar las actividades correspondientes a la gestión del Certificado y atenderá las objeciones justificadas por escrito, que presente la Organización sobre el personal asignado para la auditoría. En este caso ICONTEC asigna otro equipo auditor en acuerdo con la Organización. Una vez logrado el acuerdo, la Organización deberá aceptar sin restricción el equipo auditor.

## 4. Obligaciones de la Organización.

- 4.1 Asegurar el libre acceso a todos los sitios, información y documentos correspondientes al Sistema de Gestión para el cual solicita o posee el Certificado y designar un responsable para la coordinación de las actividades con ICONTEC.
- 4.2 Pagar dentro de los plazos estipulados las facturas que ICONTEC le formule por las actividades correspondientes a la gestión del Certificado. La mora en el pago de las facturas que se originen con motivo de la prestación de los servicios ocasiona interés mensual a la tasa máxima legal permitida.
- 4.3 No reproducir parcial o totalmente los documentos suministrados por ICONTEC, ni permitir el acceso a estos documentos por parte de terceros.
- 4.4 Informar oportunamente a ICONTEC los cambios realizados al Sistema de Gestión, a los procesos, a la estructura organizacional, la naturaleza jurídica, razón social o cualquier otro aspecto que afecte o pueda afectar el desempeño del Sistema de Gestión certificado.

## 4.5 Mantener un registro numerado consecutivamente de:

- a) Los reclamos y quejas de las partes interesadas aplicables (tales como clientes, la comunidad, etc.), así como del tratamiento dado a las mismas.
- b) Los accidentes (ambientales, laborales, enfermedades derivadas del trabajo, etc.), según aplique, así como el tratamiento dado a los mismos.
- c) Las sanciones impuestas por la autoridad competente por incumplimiento de requisitos legales o reglamentarios del producto o proceso, aplicables al Sistema de Gestión certificado.

4.6 La cancelación o suspensión del Certificado implica la renuncia por parte de la Organización a cualquier acción legal contra ICONTEC.

4.7 La Organización debe informar por escrito oportunamente todo cese temporal de las actividades cubiertas por el alcance del certificado superior a tres (3) meses. Todo cese temporal que supere este período dará lugar a la suspensión del certificado. Esta disposición no aplica para actividades que se realizan bajo condiciones propias de la Organización, que superan el plazo antes mencionado.

## 5. Obligaciones de ICONTEC.

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 informa por escrito a la organización. Cuando esta solicitud sea de terceros, se solicita a la organización previamente una autorización escrita para brindar esta información.

Verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión con los requisitos especificados, sin eximir a la organización de su responsabilidad de proveer productos o servicios que cumplan los requisitos aplicables. De acuerdo con esto, la Certificación no sustituye la garantía que corresponde conforme a la ley, a la Organización. ICONTEC solo es responsable con la organización o con terceras partes en la medida que la ley establezca responsabilidad obligatoria en casos de daño causado deliberadamente o por negligencia. Se excluye cualquier reclamo adicional.

## 6. Gestión del Certificado.

La Gestión del Certificado comprende las actividades necesarias para determinar la decisión sobre la certificación ICONTEC de Sistema de Gestión, su mantenimiento, renovación, ampliación, reducción, suspensión, reactivación y cancelación.

### 6.1. Etapa I - Revisión del estado de preparación del Sistema de Gestión.

Una vez aceptada la Propuesta de Certificación, se programa y realiza, en las instalaciones de la Organización, una revisión para: evaluar las condiciones de la Organización y determinar la preparación del Sistema de Gestión para la Etapa II - Auditoría en sitio; revisar el entendimiento por parte de la Organización de los requisitos especificados; recopilar la información necesaria relacionada con el alcance del Sistema de Gestión, los procesos, sedes y el cumplimiento de los requisitos reglamentarios aplicables; revisar la

disponibilidad de recursos para la Etapa II - Auditoría en sitio; proveer la base para la planeación de la Etapa II - Auditoría en sitio; evaluar si la realización de auditorías internas, de las revisiones por la dirección del Sistema de Gestión y el nivel de implementación del Sistema, sustentan que la organización está preparada para la Etapa II - Auditoría en sitio. Durante la Etapa I se revisa la documentación del Sistema y se establece el plan de auditoría. Bajo circunstancias justificables de tamaño, localización, riesgos, etc. esta Etapa podría realizarse en las instalaciones de ICONTEC. El auditor líder elabora un informe que incluye los hallazgos y conclusiones en relación con la viabilidad de realizar la Etapa II - Auditoría en Sitio. En caso de concluirse que la Organización, no está preparada para la Etapa II - Auditoría en Sitio, se realiza nuevamente la Etapa I, cuando la Organización supere las deficiencias identificadas.

#### 6.2 Etapa II - Auditoría en sitio del Sistema de Gestión.

Cuando los resultados de la Etapa I lo permitan, se realiza la Etapa II - auditoría en las instalaciones de la Organización, para evaluar la aplicación y la eficacia implementada del Sistema de Gestión. El equipo auditor obtiene evidencia de que el Sistema de Gestión es conforme con los requisitos de la norma aplicable y con los de la Certificación. Al final de la Etapa II el auditor líder informa a la Organización sobre los hallazgos y conclusiones obtenidas. En caso de identificarse no conformidades, éstas son registradas por el auditor y presentadas para acuerdo a la Organización.

Cuando se presenten no conformidades mayores se debe realizar una auditoría complementaria antes de los 90 días calendario de la auditoría (Etapa II) en fecha acordada con la Organización, para verificar que se han implementado eficazmente las acciones correctivas para los aspectos detectados como no conformes ó para comprobar que se han cumplido las condiciones exigidas. La verificación de acciones correctivas para las no conformidades mayores se realiza sólo mediante una auditoría complementaria.

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

- a) En caso de auditoría inicial de certificación o de reactivación: se realiza una nueva auditoría a todo el Sistema de Gestión después de noventa (90) días de finalizada la auditoría complementaria.
- b) En caso de auditoría de seguimiento: se suspende el Certificado según plazo acordado con la Organización. Dicha suspensión no podrá ser superior a ciento ochenta (180) días. Si se supera este intervalo se cancela el Certificado.
- c) En caso de auditoría de renovación: no se renueva el Certificado y la organización podrá presentarse a una nueva auditoría inicial de certificación después de noventa (90) días de finalizada la auditoría complementaria.

#### 6.3 Informe de auditoría. Con base en los resultados obtenidos durante las Etapas I y II, el auditor líder presenta un informe al Comité de Certificación que

incluye las actividades realizadas, los resultados obtenidos y la propuesta sobre la viabilidad de otorgar, mantener, ampliar, reducir, renovar o reactivar el Certificado. Copia de este informe se envía a la Organización.

- 6.4 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 auditoría complementaria, la implementación eficaz las acciones correctivas correspondientes. En caso que se cumplan los requisitos indicados, el Consejo Directivo decide sobre aprobación del otorgamiento, ampliación, mantenimiento, reducción, renovación o reactivación del Certificado con base en el concepto emitido por el Comité de Certificación. ICONTEC puede abstenerse de autorizar el otorgamiento, ampliación, mantenimiento, reducción, renovación o reactivación del Certificado, si a juicio del Consejo Directivo, la imagen de la Organización solicitante puede ir en detrimento del Certificado o del ICONTEC.

**Nota 1:** El certificado IQNet es expedido para los Sistemas de Gestión en los cuales está aprobado el reconocimiento mutuo de la certificación, según se indica en la propuesta y será modificado o cancelado paralelamente con la expedición, modificación o cancelación del certificado ICONTEC. En tal carácter, el certificado IQNet será cancelado por ICONTEC en un lapso de 30 días en caso de terminar su carácter de miembro de IQNet.

El Certificado se otorga por un periodo de tres (3) años 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 auditorías de seguimiento y renovación.

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

- 6.5 Mantenimiento del Certificado. Al menos una vez cada año, a partir de la fecha de la auditoría de certificación o de renovación, se verifica la conformidad del Sistema de Gestión mediante una auditoría de seguimiento. Esta auditoría es anunciada con la debida anticipación a la Organización. La no realización de la auditoría de seguimiento, implica la suspensión del certificado.

Cuando se presenten no conformidades mayores durante la auditoría de seguimiento, se realiza una auditoría complementaria. Si en la auditoría complementaria no se solucionan las no conformidades encontradas, se procederá a la suspensión del certificado.

- 6.6 Renovación del certificado. Al final del periodo de vigencia del Certificado, se realiza la auditoría de renovación sobre la misma base de la auditoría de

certificación inicial, con el fin de determinar la renovación del Certificado. Esta auditoría es anunciada con debida anticipación a la Organización, de manera que la auditoría y el trámite de renovación ante el Consejo Directivo se realicen antes de la fecha de vencimiento del Certificado, en caso contrario, el Certificado perderá su vigencia a partir de la fecha de vencimiento.

- 6.7 Auditorías extraordinarias. ICONTEC puede realizar auditorías extraordinarias, en cualquier momento, cuando se presente alguna o varias de las siguientes situaciones, según aplique:
- Quejas de los clientes de la Organización o de otras partes interesadas.
  - Quejas o sanciones de la autoridad competente.
  - Accidentes laborales
  - Accidentes ambientales
  - Cambios en la estructura organizacional, el alcance, los procesos, las operaciones o sedes incluidas en el certificado de la Organización, lo cual podrá, a juicio del ICONTEC, ocasionar una suspensión temporal del Certificado.
  - Cambio o transferencia de la Organización a otros propietarios.
  - Por solicitud del Comité de Certificación.
  - Acuerdos que desarrolle ICONTEC con otros organismos de certificación.

#### 7. Co-certificación.

- 7.1. 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 el ICONTEC coordina las gestiones necesarias.
- 7.2. Co-certificado ICONTEC de Sistema de Gestión para titulares de Certificados de Sistemas de Gestión de los miembros de IQNet. El titular de un certificado de Sistema de Gestión emitido los miembros de IQNet, puede solicitar el co-certificado ICONTEC, para lo cual Consejo Directivo basará su decisión en los resultados de las auditorías de certificación, seguimiento y renovación realizadas por el miembro de IQNet que emite el certificado original. Al suspenderse o cancelarse el certificado original emitido por el miembro de IQNet, se suspende o cancela el co-certificado ICONTEC.
- 7.3. Co-certificados emitidos mediante auditorías conjuntas. ICONTEC puede emitir un certificado en conjunto con otro miembro de IQNet, en cuyo caso se realizarán auditorías conjuntas por un equipo auditor integrado por representantes de los organismos, 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 auditorías 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 auditorías de seguimiento y renovación son enviadas al miembro que delega su realización para la evaluación del mantenimiento o renovación del certificado.

#### 8. Ampliación y reducción de la certificación.

- 8.1. La ampliación a una nueva categoría de productos o servicios, actividades adicionales en la misma sede o en sede(s) diferente(s), nuevas sedes, debe ser solicitada mediante comunicación escrita 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 es autorizada con base en los resultados de la auditoría que se realice.
- 8.2. La reducción al alcance del certificado es realizada por solicitud de la Organización o es identificada en las auditorías de seguimiento o renovación. Podrán realizarse auditorías 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.

#### 9. Derechos de la Organización titular del Certificado.

La Organización que ha obtenido autorización para el uso de los Certificados ICONTEC e IQNet, puede utilizar la marca Icontec de Certificado de Sistema de Gestión correspondiente y la de IQNet, para demostrar que su Sistema de Gestión satisface los requisitos indicados, siguiendo las disposiciones que se indican a continuación:

- Con el nombre de la Organización (o División / Área) certificada.
- Con el número del certificado.
- Con referencia a la norma aplicable.
- Dentro del período de validez del certificado.
- Dentro del alcance / área certificada.
- Por el titular certificado.
- Sin ningún cambio.
- En los colores especificados. Las ampliaciones o reducciones son permitidas conservando las proporciones originales y siempre que sea legible.
- En documentos, avisos y otros medios publicitarios.
- En documentos generales de la organización, con una clara descripción del alcance de la certificación.
- Con la marca del organismo de acreditación, pero sólo junto con la marca Icontec de Sistema de Gestión Certificado.
- Cuando sea permitido legalmente, en empaques 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: "(Este producto fue) producido /manufacturado /procesado /embotellado /ensamblado /etc, en una planta /instalación /sede /por una organización / cuyo Sistema de Gestión de Calidad/ Ambiental/ de Seguridad y Salud ocupacional / .../ está certificado conforme a la norma / ISO 9001:AAAA / ISO 14001:AAAA /18001:AAAA/ .../ (AAAA = año de la versión de la norma del Sistema de Gestión aplicable).
- No se puede usar en productos, ni en su empaque primario (aquél que está en contacto directo con el producto) o aquél en el cual llega al consumidor.

Cuando el certificado sea reproducido deberá aparecer completo y ser totalmente legible. El Certificado no puede ser usado de manera que induzca o pueda inducir a confusión con otras actividades que no han sido certificadas, ni puede ser utilizado a título de publicidad relacionada directamente con los productos o servicios, de manera que pueda hacer entender que éstos han sido Certificados. Ordenada la suspensión o cancelación del Certificado, la Organización no podrá hacer uso del mismo. La organización sólo puede hacer publicidad sobre el Certificado después de su aprobación. La contravención a esta disposición puede causar la negación del Certificado o su aplazamiento.

En caso de existir dudas sobre el contenido autorizado para la publicidad, la Organización puede consultar previamente con ICONTEC.

## 10. Sanciones

10.1. Las causas que pueden dar lugar a sanciones se indican a continuación:

- 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.

10.2. Las sanciones por aplicar, dependiendo de la gravedad de las infracciones podrán ser:

- a) Amonestación escrita con el requerimiento de que cesen en un plazo determinado las infracciones constatadas.
- b) Amonestación escrita acompañada de un incremento de la frecuencia de las auditorías de seguimiento.
- c) Pago de una multa por valor de diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- d) Suspensión del Certificado, la cual no podrá ser superior a ciento ochenta (180) días calendario. Toda suspensión se levanta luego de comprobar mediante auditoría de reactivación que se han subsanado las causas que la

originaron.

- e) Cancelación del Certificado.

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

- a) Por solicitud de la Organización.
- b) Por sanción impuesta por el Consejo Directivo.
- c) Por no reactivación dentro del período máximo de suspensión.

La cancelación del Certificado es comunicada por escrito y rige cinco (5) días hábiles después de notificada la Organización, si ésta no interpone recurso ante el Consejo Directivo del ICONTEC con la sustentación que considere del caso.

En caso de cancelación del Certificado, todos los derechos de uso del mismo cesan inmediatamente, quedando obligada la Organización a suspender toda publicidad relativa al mismo. El incumplimiento de esta disposición será penalizado por multa en cuantía equivalente a veinte (20) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

La cancelación o suspensión del Certificado implica la renuncia por parte de la Organización, a cualquier acción legal contra ICONTEC, pudiendo el Consejo Directivo solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la sanción impuesta.

## 11. Recursos

Las decisiones tomadas son susceptibles de recursos de reposición y apelación, para lo cual la Organización debe interponer el recurso por escrito ante ICONTEC dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada. Si transcurridos los cinco (5) días hábiles, la Organización no presenta recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones judiciales o extrajudiciales. El trámite de los recursos se llevará a cabo de acuerdo con el procedimiento establecido por ICONTEC para tal efecto.

Aprobado por el Consejo Directivo  
El 27 de abril de 2005.