



**CE-CSG-REG-001**  
**versión: 4.0 año 2020**

# **REGLAMENTO TÉCNICO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

**GERENCIA DE CERTIFICACION**

## TABLA DE CONTENIDO

Apartado	Contenido	Página
1.	Objeto	3
2.	Política de Imparcialidad de FONDONORMA	3
3.	Términos y definiciones	4
4.	Responsabilidades del Equipo Auditor, Guías y Observadores	6
5.	Proceso de Certificación	8
5.1.	Resumen del Proceso	8
5.2.	Auditoría de Certificación	9
5.2.1.	Auditoría Etapa 1	9
5.2.2.	Auditoría Etapa 2	12
5.2.3.	Emisión de Certificados	13
6	Vigilancia y el programa de auditorias	14
7	Auditorias	15
8	Transferencia	17
9	Renovación De La Certificación	17
10	Ampliación Y Reducción De La Certificación	18
11	Condiciones de la Certificación IQNET	19
12	Uso del Logotipo de la Certificación	19
13	Derechos y Deberes de la Licenciataria para el Uso de los Certificados	23
14	Sanciones	24
15	Suspensión de la Certificación	25
16	Cancelación de la Certificación	26
17	Quejas y Apelaciones	28

## 1. OBJETO

Este Reglamento establece las condiciones que aplican para las certificaciones de sistemas de gestión otorgadas por FONDONORMA con base en documentos normativos internacionales que establecen los requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión.

Este Reglamento hace parte de los requisitos contractuales que suscribe la LICENCIATARIA a la que se le ha otorgado o renovado el CERTIFICADO de sistema de gestión, en lo sucesivo LICENCIATARIA y FONDONORMA, y que rigen la certificación.

## 2. POLÍTICA DE IMPARCIALIDAD DE FONDONORMA

FONDONORMA reconoce que el valor de toda certificación reside en el grado de confianza y la fe pública que se logra con una evaluación imparcial y competente por una tercera parte, por tanto, asume la importancia de mantenerla imparcialidad de sus procesos, actividades y decisiones relacionadas con la certificación de sistemas de gestión, productos, servicios y personas. Tales procesos, actividades y decisiones son evaluados continuamente con base en las normas internacionales o nacionales aplicables en cada materia.

A tal fin, FONDONORMA gestiona su sistema de gestión y cuenta con un comité de imparcialidad con el propósito de asegurar:

- Independencia.
- Ausencia de conflicto de interés.
- Ausencia de sesgos.
- No ofrecimiento de asesorías/consultorías en cualquier proceso de una organización que aspire a la obtención, mantenimiento o renovación de una certificación.
- No ofrecimiento de auditorías internas a sus clientes certificados.
- No certifica el sistema de gestión de otro organismo de certificación.
- Que su personal esté libre de presiones de índole comercial, financiera o de otro tipo que pudiesen comprometer la imparcialidad de su desempeño en las actividades de certificación.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones:

**3.1. No Conformidad Mayor:** no conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

**3.2. Nota:** las no conformidades pueden ser clasificadas como mayores en las siguientes circunstancias:

**3.3.** Si existe una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso o que los productos o servicios cumplan con los requisitos específicos.

**3.4.** Una cantidad de no conformidades menores asociadas al mismo requisito o cuestión podría demostrar una desviación sistemática y, por lo tanto, constituye una no conformidad mayor.

**3.5. No Conformidad Menor:** no conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

**3.6. Sitio:** Es una ubicación o localización permanente donde una organización lleva a cabo una tarea o un servicio.

**3.7. Sitio Temporal:** es aquel sitio instalado por una organización para desarrollar tareas o servicios específicos por un período determinado y no se convierta en un sitio permanente (por ejemplo, en el área de la construcción).

**3.8. Sitios Adicionales:** Un nuevo sitio o grupo de sitios que será incluido a un certificado multisitio existente.

**3.9. Organización Multisitios:** se define como aquella que consiste en una función central (de aquí en adelante denominada “oficina central”, aunque no sea necesariamente la oficina central de la organización) que planifica, controla o gestión a una serie de actividades que son ejecutadas en su totalidad o en parte por una red de oficinas o sucursal (sitios).

**3.10. Auditoría remota:** una auditoría que no se realiza en el sitio (in situ), constituye un proceso sistemático, independiente, documentado y controlado para obtener a través de herramientas de tecnología de información y comunicación (nube, e-mail, video-conferencia, video llamadas, o una combinación de estos), las evidencias objetivas de los resultados, desempeño, decisiones,

documentos y otros, con el fin de evaluarlas de manera online y determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

**3.11. Tecnología de información y comunicación (TIC):** hardware y software a ser utilizados durante una auditoría remota. Los ejemplos de las tecnologías de información y comunicación (TIC) utilizadas durante las auditorías remotas son:

- Teleconferencias usando video/audio e intercambio de datos
- Evaluación de documentos mediante uso compartido remoto u otro medio
- Transmisión de video/audio desde ubicaciones remotas o potencialmente peligrosas
- Registros (grabación de información) de video/audio y/o imágenes fijas de video y/o capturas de pantalla.

**3.12. CAAT:** Técnicas de auditorías asistidas por computadoras(CAAT).

**3.13. Acceso remoto:** es acceder desde una computadora a un recurso ubicado físicamente en otra computadora a través de una red local o externa (como internet)

**3.14. Almacenamiento en la nube:** es un tipo de almacenamiento de datos en donde la información se guarda en la llamada “nube” (en internet). Los métodos usuales de acceso a la nube son: a través de una unidad virtual dentro de nuestra computadora como si se tratara de un disco duro más. Esto requiere instalar la aplicación que proporciona el servicio de almacenamiento en la nube –Aplicación en el celular, lo cual permite acceder a los auditors a los archivos desde un teléfono móvil. - navegador web, se accede a través de un sitio web. -previa autenticación-a los archivos en línea.

**3.15. Comunicación asincrónica:** es aquella en la que los participantes utilizan el sistema de comunicación en tiempos diferentes. Sería el caso del correo electrónico, por ejemplo, pues el receptor puede leer el mensaje en cualquier momento después de que el receptor lo envíe, sin que se produzca esa simultaneidad en la comunicación

**3.16. Comunicación sincrónica:** es aquella en que los usuarios a través de una red telemática, coinciden en el tiempo y se comunican entre sí mediante texto, audio y/o video. Por ejemplo, en un video conferencia, los interlocutores implicados conversan al mismo tiempo, siendo necesario que, tanto el emisor como el receptor se encuentren conectados al mismo tiempo.

**4. RESPONSABILIDADES DEL EQUIPO AUDITOR.**

<b>Integrantes del Equipo Auditor</b>	<b>Responsabilidades más relevantes</b>
AUDITOR RESPONSABLE	<p>Realizar contacto inicial con los representantes del auditado.</p> <p>Confirmar los canales de comunicación con los representantes del auditado.</p> <p>Solicitar acceso a información relevante para fines de planificación, incluida información sobre los riesgos y oportunidades que la organización ha identificado y cómo se abordan.</p> <p>Preparar la planificación de la auditoría</p> <p>Asignación a los miembros del equipo auditor los procesos, funciones, áreas, lugares o actividades específicas a auditar y según corresponda la autoridad para la toma de decisiones</p> <p>Recolectar y revisar la información pertinente a las tareas asignadas y preparar documentos de trabajo</p> <p>Conducir la auditoría</p> <p>Reunirse periódicamente con el equipo de auditoría para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y re-asignar trabajo entre los miembros del equipo auditor, según resulte necesario.</p> <p>Revisión de los hallazgos de auditoría con los miembros del equipo auditor.</p> <p>Preparar conclusiones de la auditoría junto con el equipo auditor.</p> <p>Reportar y presentar los resultados de la auditoría.</p> <p>Resolver mediante su decisión todas las situaciones que se vayan planteando durante la auditoría.</p> <p>Dar seguimiento a las acciones correctivas derivadas de las no conformidades de la auditoría.</p>

<p>AUDITOR ACOMPAÑANTE</p>	<p>Planificar y desarrollar las actividades asignadas basado en la recolección y revisión de la información pertinente.</p> <p>Recopilar y analizar evidencias de auditoría.</p> <p>Preparar documentos de trabajo que sean necesarios como referencia y registro del desarrollo de la auditoría.</p> <p>Documentar los resultados de la auditoría.</p> <p>Redactar informe de auditoría.</p>
<p>EXPERTO TÉCNICO</p>	<p>Evaluar los requisitos técnicos del sistema de gestión, su funcionamiento, la ejecución de las actividades y la implementación de dichos requisitos.</p> <p>Reportar al auditor responsable la conformidad o no conformidad.</p> <p>Apoyar al equipo auditor con sus conocimientos durante la auditoría (no debe actuar como auditor).</p>
<p>EVALUADORES ENTE ACREDITADOR</p>	<p>Asistir al desarrollo de la auditoría sin intervenir.</p> <p>Realizar retroalimentación con el auditor responsable sobre el desarrollo de la auditoría.</p> <p>Prepara las conclusiones de la evaluación.</p> <p>Presentar los resultados de la evaluación.</p> <p>Elaborar informe sobre el desarrollo de la auditoría por parte del equipo auditor.</p>
<p>AUDITOR EN FORMACIÓN</p>	<p>Participar en el desarrollo de la auditoría según la asignación de actividades realizadas por el auditor responsable.</p>
<p><b>Nota:</b> Para mayores detalles sobre las responsabilidades del equipo auditor, guías y observadores por favor consultar la norma ISO 19011 vigente.</p>	

## 5. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

### 5.1 RESUMEN DEL PROCESO.

FONDONORMA realiza los servicios de auditoría y certificación siguiendo el proceso que se muestra en el diagrama de flujo de la figura 1 y con el detalle y condiciones que se recogen en los correspondientes apartados de este epígrafe.

Para ello FONDONORMA se compromete a utilizar los recursos, los conocimientos y el buen hacer que la han hecho merecedora no sólo de sus acreditaciones como Organismo de Certificación, sino de una alta reputación en estas actividades. Por su parte la LICENCIATARIA se obliga a realizar las actividades que le corresponden dentro de este proceso como condición indispensable para el buen fin de los servicios facilitados por FONDONORMA.



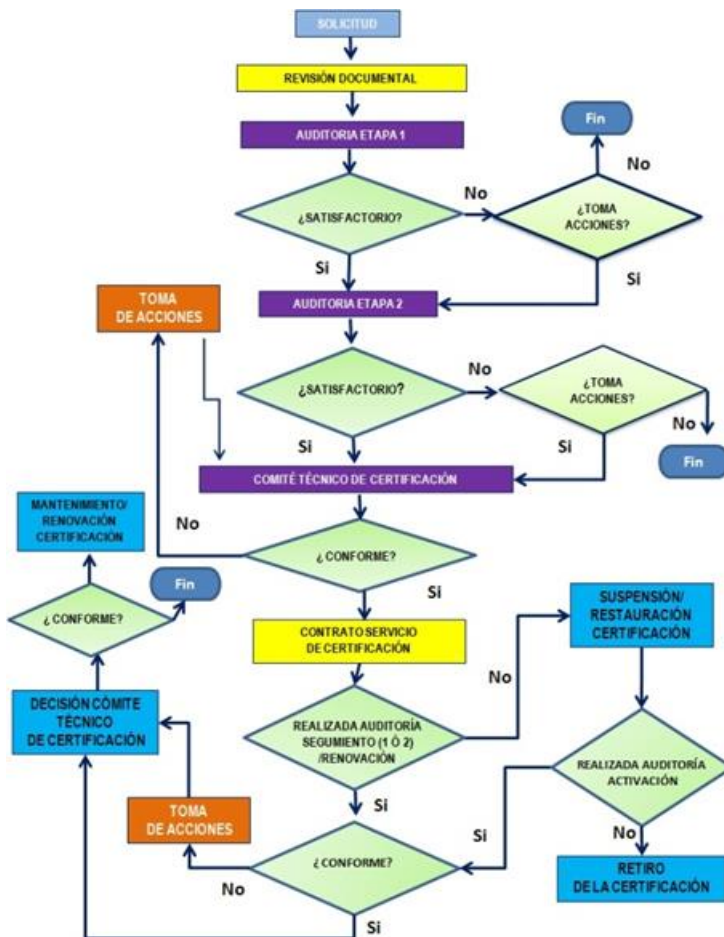


Figura 1. Diagrama del proceso de Certificación.

## 5.2 AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN.

### 5.2.1 AUDITORIA ETAPA I:

Aplica en el caso de auditoría de otorgamiento y puede ser necesaria en auditorías de renovación. Una vez aceptada por parte de la LICENCIATARIA la OFERTA DE SERVICIO, se programa y se lleva a cabo en las instalaciones de la LICENCIATARIA, la auditoría etapa I.

El objeto principal de la etapa I es comprobar que el sistema de gestión está documentado según los requisitos de la norma de referencia y verificar:

- a) La documentación del sistema de gestión del solicitante.
- b) La ubicación y las condiciones específicas del sitio del solicitante con la intención de determinar el estado de preparación para la auditoría de la etapa II.
- c) El Estado del solicitante y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular a lo que concierne a la identificación de aspectos clave o significativos del desempeño de procesos, objetivos y funcionamiento del sistema de gestión.
- d) La información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, a los procesos y a las ubicaciones de la organización del solicitante y nivel de control establecido en los casos en que el solicitante posea multisitios, así como los aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento,
- e) La asignación de recursos y acordar los detalles de la auditoría de la etapa II,
- f) Si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan,
- g) Si el nivel de implementación del sistema de gestión garantiza que la organización del solicitante está preparada para la auditoría de la etapa II.

También se elabora el plan y cronograma de la etapa II cuando los resultados están conformes (obtención de cien (100) puntos). En este caso la etapa II se realiza quince (15) días después de la etapa I. Para aquellas organizaciones foráneas la etapa I puede realizarse vía remota mientras la etapa II debe ser llevada a cabo in situ.

Es decir, con esta revisión, se pretende evaluar si el solicitante se encuentra preparado para la certificación o si existe algún impedimento crítico que pueda comprometer la realización de la etapa II.

El auditor responsable elabora el informe de la etapa I que incluye los hallazgos y conclusiones en relación a la viabilidad de realizar la auditoría de la etapa II. Estos resultados impiden que se pueda

realizar la Etapa II si el puntaje es menor de cien (100) puntos, por lo que el cliente solicitante dispone de sesenta (60) días (02 meses) para subsanar los hallazgos.

El cliente solicitante debe enviar al auditor responsable las evidencias del tratamiento de los hallazgos, por lo que el auditor elaborará un segundo informe de auditoría etapa I con el cierre de dichos hallazgos y adjuntar las evidencias, para completar la totalidad del puntaje requerido (100 puntos), estableciendo el plan y cronograma de la auditoría etapa II.

Para circunstancias o eventos extraordinarios más allá del control de la organización, comúnmente referido como "fuerza mayor" o "acto de Dios", como, por ejemplo: guerras, huelgas, revueltas, inestabilidad política, las tensiones geopolíticas, el terrorismo, el crimen, la pandemia, inundaciones, terremotos, la piratería informática maliciosa, otros desastres naturales o de origen humano. Se permitirá la realización de auditorías a distancia (auditorías remotas) cuando hay restricciones de movilidad o política corporativa justificable de la organización, restricciones legales o reglamentarias, que impida visita de sus instalaciones; previo análisis de factibilidad y viabilidad por parte de la Gerencia de Certificación.

**Para auditoría de otorgamiento** cuyo resultado sean no conformidades menores y mayores, el cliente solicitante debe enviar el plan de las correcciones y acción correctiva al auditor responsable en un lapso de quince (15) días hábiles a partir de la reunión de cierre para su aprobación (en la ficha de no conformidad), y para el cierre por parte del auditor responsable de las no conformidades (en la ficha de no conformidad) cuenta con un lapso de sesenta (60) días continuos a partir de la aprobación del plan.

El plan de corrección y acción correctiva será revisado tres veces por el auditor responsable dentro de los quince días establecidos.

Concluido el cierre por parte del auditor, la Gerencia de Certificación prepara la documentación para ser enviada al Comité Técnico de Certificación para su decisión.

Si el cliente solicitante no logra cerrar las no conformidades mayores en los lapsos establecidos, se le podrá otorgar una prórroga de treinta días adicionales siempre y cuando el cliente solicitante envíe a la Gerencia de Certificación las razones justificables por las cuales no pudo cumplir con el cierre de no conformidades. Si aún persiste la situación entonces se realizará una nueva auditoría etapa II.

## 5.2.2 Auditorías Etapa II

**Para auditorías de seguimiento** cuyo resultados sean no conformidades menores y mayores, la organización cliente debe enviar el plan de las correcciones y acción correctiva al auditor responsable en un lapso de quince (15) días hábiles partir de la reunión de cierre para su aprobación (en la ficha de no conformidad) y para el cierre de las no conformidades (en la ficha de no conformidad) por parte del auditor responsable cuenta con un lapso de sesenta (60) días continuos a partir de la aprobación del plan.

El plan de corrección y acción correctiva será revisado tres veces por el auditor responsable dentro de los quince días establecidos.

Concluido el cierre por parte del auditor, la Gerencia de Certificación prepara la documentación para ser enviada al Comité Técnico de Certificación quien tomará la decisión sobre el mantenimiento de la certificación.

Si la organización cliente no logra cerrar las no conformidades mayores en los lapsos establecidos por la Gerencia de Certificación, se procede a la suspensión de la certificación por treinta días y si la situación persiste, la Gerencia de Certificación debe realizar una auditoría de reactivación de la certificación.

Concluido el cierre por parte del auditor, la Gerencia de Certificación prepara la documentación para ser enviada al Comité Técnico de Certificación quien tomará la decisión sobre el mantenimiento de la certificación.

**Auditoría de renovación** cuyos resultados sean no conformidades menores, la organización cliente debe enviar el plan de correcciones y acción correctiva al auditor responsable en un lapso de quince (15) días hábiles a partir de la reunión de cierre o en su defecto antes de la fecha de vencimiento (lo primero que se presente) para su aprobación (en la ficha de no conformidad).

Concluida la aprobación la Gerencia de Certificación prepara la documentación para ser enviada al Comité Técnico de Certificación para la toma de decisión sobre la renovación de la certificación.

Para la no conformidades mayores la organización cliente debe enviar plan de correcciones y acción correctiva en un lapso de quince (15) días hábiles contados a partir de la reunión de cierre al auditor responsable para su aprobación (en la ficha de no conformidad) y para el cierre de no conformidad(es) cuenta con sesenta (60) días continuos a partir de la aprobación del plan o antes de la fecha de vencimiento (lo primero que se presente) para el envío de las evidencias al auditor responsable que permitan concluir sobre la conformidad.

El plan de corrección y acción correctiva será revisado tres veces por el auditor responsable dentro de los quince días establecidos.

Después de la fecha de vencimiento se puede restaurar la certificación dentro de los 06 meses siguientes si se logra completar las actividades pendientes para la renovación (ejemplo: cierre de no conformidades mayores).

### **5.2.3 Emisión del Certificado.**

Completada con éxito el proceso de certificación y tras la aprobación del Comité Técnico de Certificación, la Gerencia de Certificación emitirá un certificado a nombre de la LICENCIATARIA detallando, entre otras cosas, la Organización Certificada, la norma aplicada, el alcance del sistema (esto aplica para certificaciones iniciales y renovaciones o cambio de alguna condición bajo la cual se le concedió la certificación).

## 6. VIGILANCIA Y EL PROGRAMA DE AUDITORIAS.

FONDONORMA desarrolla un programa de auditorías periódicas anuales para confirmar que la LICENCIATARIA mantiene de manera continuada la conformidad de su sistema de gestión con la norma técnica de referencia indicada en el Certificado. FONDONORMA verificará esta continuidad por medio de estas visitas periódicas anuales, que deben realizarse en la fecha debida.

Cuando las circunstancias lo hagan necesario, FONDONORMA realizará una visita extraordinaria, bien por el deseo de la empresa de ampliar el alcance o número de sitios a incluir en la certificación o reducción del alcance o número de sitios o como consecuencia de un incidente o cambio sustancial en el sistema de gestión.

La LICENCIATARIA se obliga a informar a FONDONORMA de cualquier cambio significativo que se haya producido en su estructura organizativa, en sus productos o servicios y que afecte la capacidad del sistema de gestión o de cualquier otra circunstancia que pueda afectar la continuidad del cumplimiento con los requisitos de la norma utilizada para la certificación. Dentro de estos cambios, por ejemplo, están incluidos:

- a) La Condición legal, comercial, de organización o de propiedad.
- b) La organización y la gestión (cambio de directivos clave, personal que toma decisiones o personal técnico)
- c) La dirección y lugar de contacto.
- d) El alcance de las operaciones cubiertas por el sistema de gestión certificado.
- e) Cambios importantes en el sistema de gestión y en los procesos

FONDONORMA notificará a la LICENCIATARIA de cualquier cambio en sus requisitos de certificación, y verificará en un plazo definido, que cada LICENCIATARIA cumple los nuevos requisitos.

FONDONORMA proporciona a la LICENCIATARIA, previamente a cada auditoría, el nombre de los auditores que constituyen el equipo de auditoría.

En caso de la certificación de un sistema de gestión de calidad, éste no implica la certificación de los productos o servicios de la LICENCIATARIA, por tanto, no exime de ninguna obligación legal en este sentido.

Al estar autorizada para utilizar el logotipo, la LICENCIATARIA se obliga a cumplir lo establecido en este REGLAMENTO en aquellos aspectos asociados a la publicidad sobre la certificación y/o el uso del logo de la certificación.

La propiedad intelectual y los derechos de marca, nombre y logotipo permanecen bajo la propiedad de FONDONORMA y no pueden ser vendidos ni otorgados a terceros. FONDONORMA auditará la utilización de los logotipos y marcas de certificación durante las auditorías periódicas.

## 7. AUDITORIAS.

Como parte de la vigilancia, y según el programa de auditorías, se realizará una (01) auditoría in-situ de seguimiento al año, en la sede de la LICENCIATARIA, en la cantidad de días establecida en el justificativo y en los documentos de la notificación al cliente y orden de servicio para el auditor asignado para la realización de la auditoría.

La LICENCIATARIA se obliga dar su apoyo para la realización de auditorías bajo la forma de “visitas notificadas a corto plazo” con el fin de investigar quejas, o en respuesta a cambios de la empresa certificada como pueden ser: condición legal, comercial, de organización o propiedad, dirección y lugar de contacto, cambios, estructurales o de gestión, alcance de las operaciones, o cambios importantes en el sistema de gestión o en los procesos o como seguimiento a una certificación

suspendida para la cual la LICENCIATARIA hubiera manifestado su interés de continuar con la certificación. De no llevarse a cabo las mismas por motivo de la LICENCIATARIA, FONDONORMA procederá a suspender o mantener la suspensión del certificado hasta tanto sea realizada la visita correspondiente.

Las auditorias anuales serán planificadas, comunicadas y efectuadas en la fecha que FONDONORMA así lo considere, según las fechas del ciclo de auditorías suministrado a la LICENCIATARIA.

Se entenderá que la ejecución de la auditoria no está sujeta de manera estricta a cumplir los doce (12) meses posteriores a la fecha del otorgamiento de la certificación por parte del Comité Técnico de Certificación, pudiendo planificarse y llevarse ésta a un período menor de los doce (12) meses. La fecha de la primera auditoria de seguimiento se realizará en un período de tiempo que no exceda 12 meses desde la fecha en que se tomó la decisión sobre la certificación.

Las auditorias serán realizadas por auditores de nómina o bajo contratación de FONDONORMA, lo cual le será notificado a la LICENCIATARIA con antelación a la ejecución de la auditoria. La LICENCIATARIA podrá solicitar de forma escrita, el reemplazo del auditor asignado o experto técnico bajo justificativos de carácter técnico o de índole comercial, mas no podrá solicitar un auditor en particular para la ejecución de la auditoria. FONDONORMA en su rol de evaluador y certificador de tercera parte, asegurar el cumplimiento de lo ante señalado en razón de la transparencia, objetividad e imparcialidad de sus evaluaciones.

En el caso de realizar alguna auditoría con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios o como seguimiento a la suspensión de la certificación, la LICENCIATARIA no podrá formular objeción sobre los miembros del equipo auditor, por lo que FONDONORMA pondrá cuidado especial en la designación.

Para circunstancias o eventos extraordinarios más allá del control de la organización, comúnmente referido como "fuerza mayor" o "acto de Dios", como, por ejemplo: guerras, huelgas, revueltas,



inestabilidad política, las tensiones geopolíticas, el terrorismo, el crimen, la pandemia, inundaciones, terremotos, la piratería informática maliciosa, otros desastres naturales o de origen humano. Se permitirá la realización de auditorías a distancia (auditorías remotas) cuando hay restricciones de movilidad o política corporativa justificable de la organización, restricciones legales o reglamentarias, que impida visita de sus instalaciones, previo análisis de factibilidad y viabilidad por parte de la Gerencia de Certificación.

## 8. TRANSFERENCIA DE LA CERTIFICACIÓN

FONDONORMA tiene establecido la transferencia de la certificación de los sistemas de gestión de otro organismo de certificación acreditado por un miembro de la IAF y cuya acreditación esté vigente. FONDONORMA solicitará una serie de documentos e información conforme al documento IAF MD 2 "Transferencia de la certificación acreditada de sistemas de gestión" para una revisión documental y en caso de no estar conforme se realizará una visita en las instalaciones (in situ) de LA LICENCIATARIA para verificar la validez de la certificación.

## 9. RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

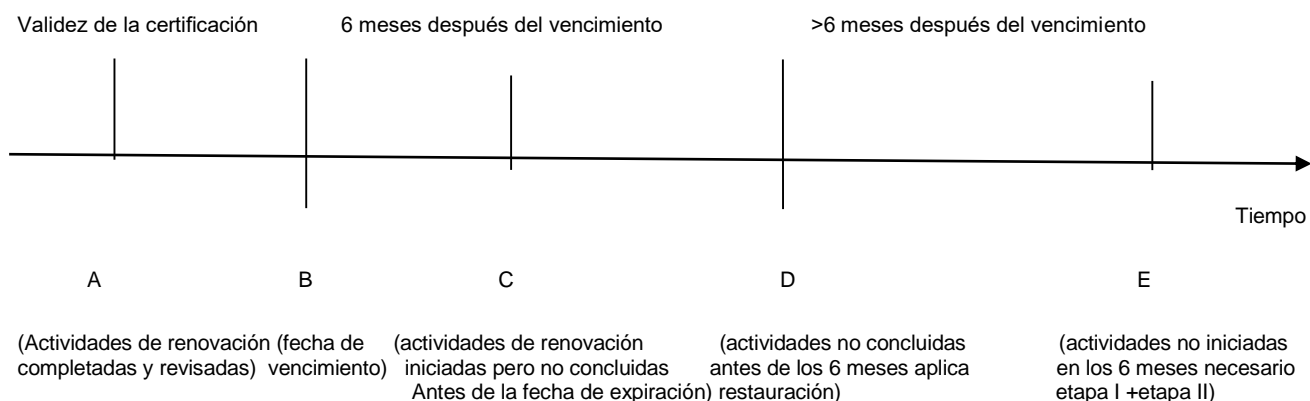
La ejecución de la auditoría de renovación y la evaluación de sus resultados se realizará antes de expirar el ciclo de certificación con el fin de decidir sobre la renovación de la certificación del sistema de gestión. De ser favorable la decisión de renovación, se elaborará un nuevo contrato extendiendo la certificación por un período igual de tres (03) años y así sucesivamente. La auditoría de renovación se ejecutará con días adicionales con respecto a la auditoría de seguimiento, pero su duración será menor o igual a una auditoría inicial.

La auditoría de renovación y sus resultados, deberán resolverse satisfactoriamente antes de la fecha de vencimiento de la certificación.

En caso de que se han iniciado las actividades de renovación, pero no se han podido completar antes de la fecha de vencimiento puede restaurarse la certificación dentro de los seis (06) meses

siguientes a la expiración de la certificación. Si después de este lapso de tiempo no se completan las actividades de renovación pendientes entonces se debe realizar una etapa II.

Si después de transcurridos los seis (06) meses no se han iniciado las actividades de renovación entonces se debe aplicar un nuevo proceso de certificación (etapa I y etapa II).



## 10. AMPLIACIÓN Y REDUCCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

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 en forma escrita por la Organización cliente antes de los dos (02) meses a la próxima auditoria 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 auditoria que se realice.

La reducción al alcance de la certificación es realizada a solicitud escrita de la Organización cliente o puede ser identificada y reportada por FONDONORMA en las auditorias de seguimiento o renovación. Podrán realizarse auditorias 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.

## 11. CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN IQNET

- a) El Certificado Ante es otorgado y será modificado en forma paralela al otorgamiento y modificación del certificado del miembro IQNet Certificador (FONDONORMA).
- b) El Certificado IQNet debe ser devuelto con el Certificado de FONDONORMA dentro de un período no mayor de 30 días posterior a la cancelación del mismo.
- c) El Certificado IQNet debe ser devuelto al Certificador (FONDONORMA) dentro de un período no mayor de treinta (30) días en el caso de que FONDONORMA informase el retiro de su membresía al IQNet.

La Marca de Certificación IQNet podrá ser utilizada por la LICENCIATARIA previamente sea solicitado y autorizado por FONDONORMA y que posea Vigente el Certificado FONDONORMA y/o IQNet (siempre que no aplique el punto c). Su utilización debe ser acorde al criterio establecido en el documento que acompaña el Contrato “Marca del Sistema de Gestión de Certificación IQNet” y a lo establecido en el punto 10. DERECHOS Y DEBERES DE LA LICENCIATARIA PARA EL USO DE LOS CERTIFICADOS FONDONORMA e IQNet del presente reglamento.

**NOTA:** FONDONORMA hará cumplir las condiciones expresas, bajo los procedimientos que se establecen como vigentes en el Manual de Miembros del IQNet.

## 12. USO DEL LOGOTIPO DE LA CERTIFICACIÓN

La LICENCIATARIA debe cumplir las siguientes reglas sobre el uso de logo(s) de Certificación de Sistemas de Gestión otorgado(s) por FONDONORMA para ser utilizado(s) por el o los responsables de su uso y/o el manejo publicitario de la certificación:

- a) Los únicos logos que FONDONORMA autoriza para su uso corresponderán a las marcas o logos de los esquemas de Certificación, (p.e. Certificados ISO 9001, ISO 14001), IQnet y por ningún motivo logos institucionales que representan a FONDONORMA, a la Asociación IQNet o a la ISO, o al Ente Acreditador.

- b) El uso del logo de Certificación de Sistema de Gestión en particular y/o el manejo publicitario sobre la certificación sólo puede ser utilizado a partir del mismo día de la firma del documento contractual. CONTRATO DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN correspondiente a la Certificación a otorgar (p.a. publicidad en prensa y/o medios audiovisuales de ese día) y mientras se mantenga vigente la certificación otorgada por FONDONORMA.
- c) El uso del logo o publicidad relativa a la Certificación de Sistemas de Gestión otorgada es de carácter voluntario debiendo previamente satisfacer el punto 2 anterior y referido o relativo expresamente a la razón social que se certificó.
- d) El logo de la Certificación de sistemas de gestión y/o cualquier alusión a la certificación respectiva no puede estar contenida en el producto o el empaque o en la información adjunta al producto, ni en los informes, ni certificados de ensayos de laboratorio, de calibración, ni de inspección (ya que los mismos se consideran productos).

**NOTA:** Se considera empaque del producto aquel que se puede retirar sin que se dañe el producto y la información que acompaña al producto se considera disponible de forma separada o separable fácilmente, por lo que las etiquetas o placas de identificación se consideran como partes del producto.

Para ello la Gerencia de Certificación ha establecido para aquellas organizaciones que por diferentes razones tienen que colocar una referencia a la certificación, la misma debe ser tal como se presenta a continuación, sin ninguna modificación:

**“Este producto ha sido fabricado y/o envasado por (nombre de la empresa certificada) bajo un sistema de gestión (señalar calidad o ambiente según sea el caso de la empresa certificada) certificado por FONDONORMA cumpliendo los requisitos de la norma ISO (colocar 9001 o 14001 según sea el caso). Esto no significa que este producto esté certificado”**

- e) Para las organizaciones de servicios, no podrán hacer uso sobre el servicio prestado, es decir cuando su producto final es un documento, diagnóstico, resultados, certificado, diploma, etc. en el mismo no puede ir el logo de la certificación.

- f) Documentos que ofrezcan servicios o productos no incluidos en el alcance de la Certificación y donde se
- g) está utilizando el logo de Certificación, deberá incluir al lado del logo de Certificación, una leyenda referida al alcance certificado, a fin de evitar percepciones no correspondientes por parte de los clientes en cuanto al alcance de la Certificación ostentada.
- h) Cualquier publicidad alusiva a la Certificación otorgada o al uso del logo, debe señalar correctamente:
- Identificación del cliente certificado  
(nombre)
  - Tipo de sistema de gestión (p.e. de la calidad, ambiente) y norma de referencia con el año de elaborada (p.e. ISO 9001:2015).
  - El alcance de la Certificación incluyendo la localidad y los sitios a la cual corresponde la certificación
  - otorgada (cuando aplique o sea necesario referir).
  - Ente Certificador: FONDONORMA.
  - No deberán utilizarse términos como galardón, premio, sino Certificado o Certificado Internacional
  - (Estado o condición de los Certificados de Gestión 9001 y 14001 que otorga FONDONORMA).
  - La LICENCIATARIA debe solicitar previamente consulta y autorización a FONDONORMA en relación a la declaración.
- i) LA LICENCIATARIA no puede utilizar ni ceder a terceros con fines publicitarios o de otra índole, referencias erradas sobre el estado de su certificación o uso engañoso de los documentos de certificación o información total o parcial del contenido de los informes de auditoría realizados por FONDONORMA.
- j) El logo de certificación con autorización de FONDONORMA para su uso, puede ser utilizado en diferentes medios: publicitarios (medios escritos, audiovisuales, vallas), papelería (excepto en
- © FONDONORMA – Todos los derechos reservados

facturas, documentos legales, tarjetas de presentación, carnet que identifica al personal de la organización certificada), ofertas y catálogos siempre que se encuentre dentro del alcance certificado, en la página web se debe especificar el alcance certificado cuando la LICENCIATARIA ofrece otros servicios o productos fuera de la certificación. El uso del logo de la certificación en uniformes, gorras, y otros accesorios se puede utilizar de manera auto adherente.

k) El uso de banderas alusivas a la certificación que ofrece FONDONORMA será únicamente para la razón social y localidad y/o sitios que están en el alcance de la certificación.

l) LA LICENCIATARIA podrá colocar el logo de la certificación IQNet (no obligatorio) cuando FONDONORMA le otorgue la certificación, la cual irá acompañada del documento aval correspondiente a los miembros del IQNet. De ser éste el caso, el logo de la certificación del IQNet deberá acompañar al logo respectivo de la certificación que emitió u otorgó FONDONORMA.

m) Toda publicidad sobre la certificación y uso del logo debe ser consultada y aprobada por la Gerencia de Certificación. Cualquier duda sobre el uso del logo de certificación contactar a la Gerencia de Certificación.

n) No es permitido el uso del logo en firmas digitales de los correos electrónicos del personal de la organización certificada.

o) No se autoriza bajo ninguna circunstancia, el uso del logotipo de los entes de acreditación con los que FONDONORMA se encuentra acreditada y/o hacer referencia en publicaciones, publicidad, documentos de tipo comercial.

**Nota 1:** Información relativa al diseño y los colores del logo de certificación contactar a la Gerencia de Información, Promoción e Imagen.

### 13. DERECHOS Y DEBERES DE LA LICENCIATARIA PARA EL USO DE LOS CERTIFICADOS FONDONORMA E IQNET.

En caso de que el sistema de gestión certificado esté dentro del alcance que mantiene FONDONORMA con la Red Internacional de Organismos de Certificación IQNET, y adicional a lo indicado en el punto anterior, se deben considerar los siguientes aspectos asociados al manejo y uso de los logos y certificados:

- a) La LICENCIATARIA que ha obtenido la autorización para el uso de los Certificados FONDONORMA e IQNet, puede utilizar el logo de la certificación FONDONORMA 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.
- b) El uso de los logos debe hacerse de forma conjunta, en ningún caso está permitido el uso del logo de la Certificación IQNet de forma separada.
- c) Los derechos de uso del Certificado no pueden ser cedidos por la LICENCIATARIA. En caso que la LICENCIATARIA proyecte transferir total o parcialmente las actividades cubiertas por el alcance certificado, debe informar a FONDONORMA con la debida anticipación, con el fin de definir la continuidad del CERTIFICADO.
- d) Cuando el certificado sea reproducido debe aparecer completo y ser totalmente legible.
- e) Cuando el alcance de la certificación esté restringido a procesos orientados a clientes internos de la LICENCIATARIA, no podrá publicitarse para clientes o partes interesadas externos.
- f) El CERTIFICADO no puede ser usado de manera que induzca o pueda inducir a confusión con otras actividades o instalaciones que no han sido certificadas, ni puede ser utilizado a título de publicidad relacionada directamente con los productos, de manera que pueda hacer entender que éstos han sido Certificados.

g) La LICENCIATARIA sólo puede hacer publicidad del Certificado o alusión a la certificación, después de su aprobación. Ordenada la suspensión o cancelación del Certificado, LA LICENCIATARIA no puede hacer uso del mismo. En caso de reducción del alcance LA LICENCIATARIA debe modificar su publicidad.

h) En caso de existir dudas sobre el contenido autorizado para la publicidad, la LICENCIATARIA debe realizar las consultas debidas a FONDONORMA.

### 14. SANCIONES

Las siguientes causas pueden dar lugar a sanciones por parte de FONDONORMA:

- a) Infracción a las condiciones indicadas en el CONTRATO DE SERVICIO DE CERTIFICACIÓN y en el presente documento.
- b) Permanencia de una no conformidad o incumplimiento del plazo establecido para algún requisito modificado.
- c) No recibir en las fechas programadas las auditorias de seguimiento y renovación.
- d) La mora en los pagos de los servicios de certificación,
- e) Utilizar para fines licitatorios, comerciales o afines el certificado vencido, suspendido o cancelado.
- f) Alterar o cambiar el contenido del alcance del CERTIFICADO o su vigencia,
- e) Presentar documentación falsa para obtener la certificación
- g) Utilizar el CERTIFICADO para actos ilícitos.

Las sanciones por aplicar, 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 auditoria extraordinaria.



c) Suspensión del CERTIFICADO, la cual no podrá ser superior a ciento ochenta (180) días calendario, para corregir la situación que originó la sanción, de lo contrario se procederá a la cancelación del CERTIFICADO.

d) Cancelación del CERTIFICADO.

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

### 15. SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

FONDONORMA, durante el periodo de vigencia del CONTRATO DE SERVICIO DE CERTIFICACIÓN podrá tomar la decisión de suspensión de la certificación por alguna de las siguientes causales:

a) Por no cumplir la LICENCIATARIA con los compromisos contraídos con FONDONORMA por conceptos relacionados a la Certificación otorgada u otro tipo de certificado otorgado por FONDONORMA.

b) Por solicitud escrita de la LICENCIATARIA.

c) De cumplirse doce (12) meses sin poder realizar la auditoria de seguimiento desde la fecha en que se tomó la decisión sobre la certificación.

d) Por no entregar los Planes de Acción y evidencias de las acciones correctivas en los plazos indicados por FONDONORMA.

e) Por utilización indebida del CERTIFICADO.

f) Por incumplimiento de alguno de los Acuerdos contenidos en el presente documento y en el Contrato de Servicios de Certificación.

- g) Por mora en los pagos de los servicios de certificación establecidos en la OFERTA DE SERVICIO o COTIZACIÓN.
- h) Cuando pudiese existir un escenario ante la opinión pública que ponga en duda la credibilidad de la actuación del sistema de gestión certificado, hasta tanto se dilucide en supuesto referido.

La suspensión de la certificación implica la renuncia por parte de la LICENCIATARIA a cualquier acción legal en contra de FONDONORMA. Así mismo, la LICENCIATARIA no podrá seguir usando el CERTIFICADO para ningún fin a partir de la fecha en que le sea notificada por escrito la suspensión del CERTIFICADO. En caso de que la LICENCIATARIA siga usando el CERTIFICADO, FONDONORMA podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir a la LICENCIATARIA el pago de derechos y compensaciones por uso indebido del CERTIFICADO. FONDONORMA puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la suspensión.

### **16. CANCELACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN**

FONDONORMA, podrá tomar la decisión de cancelación de la certificación por alguna de las siguientes causales:

- a) Por no cumplir la LICENCIATARIA con los compromisos contraídos con FONDONORMA por conceptos relacionados a la Certificación otorgada u otro tipo de certificado otorgado por FONDONORMA.
- b) Por cierre de la LICENCIATARIA, por mudanza y retardo de su nueva instalación o por desastres naturales que hubiesen incurrido en el área donde estuviesen ubicadas las instalaciones correspondientes al alcance del certificado otorgado.
- c) Por solicitud voluntaria por parte de la LICENCIATARIA
- d) Que se haya cumplido la fecha de vencimiento indicada en el CERTIFICADO sin que se haya realizado la auditoria de renovación o completadas las actividades de certificación.

- e) De cumplirse al menos 18 meses desde la realización de la última auditoría de seguimiento previa a la auditoría de renovación.
- f) Cuando no se hubiesen resuelto por parte de la LICENCIATARIA los problemas que dieron lugar a la suspensión de la certificación, en el plazo que estableciese FONDONORMA.
- g) Por incumplimiento reiterado de alguno de los Acuerdos contenidos en el presente documento y en el Contrato de Servicios de Certificación.
- h) Cuando se compruebe que la actuación del sistema de gestión certificado pone en duda la credibilidad.
- i) Por utilización de un CERTIFICADO que haya sido suspendido.
- j) Por uso del CERTIFICADO para actos ilícitos
- k) Por presentar documentación falsa para obtener o mantener la certificación.
- l) Por alterar o cambiar el contenido del alcance del certificado y su vigencia
- m) Conflicto de intereses comprobado para con el proceso de la auditoría entre el auditor y la LICENCIATARIA.

La cancelación de la certificación implica la renuncia por parte de la LICENCIATARIA a cualquier acción legal en contra de FONDONORMA. En caso de cancelación del CERTIFICADO, todos los derechos de uso del mismo cesan inmediatamente, quedando obligada la LICENCIATARIA a suspender toda publicidad relativa al mismo a partir de la fecha en que le sea notificada por escrito la cancelación del CERTIFICADO. En el caso de cancelación del CERTIFICADO antes del periodo de vigencia indicado en el mismo por algunas de las causas citadas, la LICENCIATARIA tiene la obligación de devolver el CERTIFICADO a FONDONORMA.

## 17. QUEJAS Y APELACIONES

Las decisiones tomadas por FONDONORMA respecto a la certificación son susceptibles de revisión bajo la acción de apelación, cuyo trámite se llevará a cabo de acuerdo con el procedimiento establecido por FONDONORMA. Esta apelación debe ser presentada por la LICENCIATARIA dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada. Si recibida respuesta y no está conforme con la decisión, puede tramitar su posición dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la apelación bajo la acción de una segunda apelación como última instancia ante FONDONORMA. LA LICENCIATARIA puede presentar sus quejas con respecto a una insatisfacción, diferente a la apelación, relacionada con las actividades ofrecidas por FONDONORMA, para la que se espera una respuesta, el tratamiento a las mismas será de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de quejas y apelaciones EN EL cual LA LICENCIATARIA debe enviar por escrito (en cualquier medio) la queja a la Gerencia de Certificación quien debe dar una respuesta dentro los quince (15) días hábiles de recibida.