

Este reglamento forma parte de los requisitos contractuales que suscriben la Organización e ICONTEC, y que rigen la Certificación del Sello de Sostenibilidad.

## **1. PROPOSITO Y ALCANCE**

El presente reglamento establece las condiciones que suscriben la Organización e Icontec y que rigen la certificación del Sello de Sostenibilidad en cada una de sus modalidades (Origen, Evolución y Esencia incluyendo la categoría PLUS).

## **2. DEFINICIONES**

Para los efectos del presente Reglamento se denomina:

- 2.1. **Assessment de Sostenibilidad:** Cuestionario de sostenibilidad desarrollado por ConTREEbute e Icontec, el cual se diligencia por medio de la plataforma habilitada por ConTREEbute por la organización que solicita el otorgamiento, seguimiento o renovación del Sello de Sostenibilidad.
- 2.2. **Evaluación de otorgamiento:** Auditoría inicial de certificación de un sistema de gestión.
- 2.3. **Evaluación de renovación:** Auditoría realizada después de completar el ciclo de certificación de tres (3) años, para renovar el certificado.
- 2.4. **Cancelación o retiro del certificado:** Pérdida definitiva de validez de la Certificación.
- 2.5. **Criterios ambientales:** Requisitos en la dimensión ambiental distribuidos en diferentes aspectos que debe cumplir la organización evaluada.
- 2.6. **Criterios económicos:** Requisitos en la dimensión económica distribuidos en diferentes aspectos que debe cumplir la organización evaluada.
- 2.7. **Criterios sociales:** Requisitos en la dimensión social distribuidos en diferentes aspectos que debe cumplir la organización evaluada.
- 2.8. **Equipo Evaluador:** Persona o grupo de personas asignadas para realizar una evaluación y que está constituido por un evaluador líder de producto, quien podrá estar acompañado de evaluador(es), inspector(es), experto(s) técnico(s), evaluador(es) en entrenamiento que puede(n) ser personal externo contratado por ICONTEC, evaluador(es) de organismos de acreditación y otros observadores.
- 2.9. **Observador:** Persona quien acompaña al equipo evaluador, pero que no evalúa.

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. 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 del Sello de Sostenibilidad otorgado por ICONTEC y quien es responsable ante ICONTEC por mantener las actividades implementadas al momento de la evaluación y durante la vigencia del certificado y que son factor determinante al momento de otorgar el Sello de Sostenibilidad.
- 2.11. Organización multisitio: Organización que tiene una función central identificada (denominada como sede u oficina central), en la cual ciertas actividades se planifican, controlan o administran, y una red de sitios permanentes en los cuales estas actividades se llevan a cabo total o parcialmente.
- 2.12. Reactivación del certificado: Reanudación de la validez de la certificación, luego de una suspensión. La reactivación de la certificación se da a partir de la decisión tomada por ICONTEC, como resultado de la solución de la condición que motivó la suspensión.
- 2.13. Reposición: Solicitud del cliente del servicio de evaluación de la conformidad ante la misma instancia de ICONTEC, para que se reconsidere la decisión que tomó el equipo profesional asignado en relación con la evaluación practicada.
- 2.14. Sello de Sostenibilidad: Metodología desarrollada entre Icontec y ConTREEbute bajo contrato de asociación vigente desde marzo de 2016, con el fin de evaluar la implementación de prácticas enfocadas a la responsabilidad social y la sostenibilidad en las organizaciones bajo las dimensiones: ambiental, social y económicas.

El Sello de Sostenibilidad se otorga en las categorías Origen, Evolución y Esencia. Independientemente de la categoría en la cual se encuentre la Organización se podrá optar por obtener un PLUS si involucra consulta de partes interesadas. En el caso de la categoría esencia, se deberán incluir como mínimo tres grupos de interés para obtenerlo. A continuación, se describe cada categoría:

- Categoría Origen: La Organización evaluada, logra después de la evaluación en sitio, un puntaje promedio del 65%, con puntajes parciales en las tres dimensiones (ambiental, social y económica) entre 65% a 75%.
- Categoría Evolución: La Organización evaluada, logra después de la evaluación en sitio, un puntaje promedio del 75%, con puntajes parciales en las tres dimensiones (ambiental, social y económica) entre 75,01% y 85%.
- Categoría Esencia: La Organización evaluada, logra después de la evaluación en sitio, un puntaje promedio del 90%, con puntajes parciales en las tres dimensiones (ambiental, social y económica) entre 85,01% y 100%.
- Categoría PLUS: consiste en el involucramiento de grupos de interés que serán entrevistados por Icontec para conocer su percepción de la Organización.

La certificación del Sello de Sostenibilidad se realiza bajo la modalidad de certificación en un ciclo de tres (3) años renovable a partir de su otorgamiento, con seguimientos anuales y renovación al año tres (3).

- 2.15. Sitio adicional. Nuevo sitio o grupo de sitios permanentes que será(n) adicionado(s) a un certificado ya existente.
- 2.16. Sitio permanente: Localización (física o virtual) donde una Organización Cliente lleva a cabo su trabajo o suministra servicio, sobre una base continua.
- 2.17. Sitio temporal: Localización (física o virtual) donde una Organización lleva a cabo su trabajo o suministra servicio por un periodo finito de tiempo y el cual no está previsto que llegue a ser un sitio permanente.
- 2.18. Suspensión del certificado: Pérdida temporal de validez de la certificación hasta máximo ciento ochenta (180) días calendario. Esta suspensión es solicitada por la Organización, por 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 evaluaciones realizadas en la Organización (véase Capítulo 10.2 del presente reglamento).
- 2.19. Tiempo de la evaluación: Tiempo requerido para planificar y realizar una evaluación completa y eficaz a la Organización y a sus prácticas en sostenibilidad.
- 2.20. Restauración del certificado: Reanudación de la validez del certificado, luego de su vencimiento. La restauración del certificado se da a partir de la solicitud de la Organización dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir de la fecha del certificado.

### **3. OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN**

- 3.1. La Organización debe dar respuesta al cuestionario de sostenibilidad en la plataforma habilitada por ConTREEbute, presentando soportes documentales suficientes para sustentar su respuesta y facilitando evaluar sus prácticas frente a la responsabilidad social y la sostenibilidad.
- 3.2. La Organización debe cumplir los requisitos del esquema de certificación de Sello de Sostenibilidad, para el cual solicita y/o es titular de la certificación y todos aquellos específicos relacionados con dicho esquema y los establecidos en este reglamento.
- 3.3. Para solicitar la certificación, la Organización debe suministrar, en forma precisa y fidedigna, a través de un representante autorizado, la información necesaria requerida por ICONTEC en el formulario de solicitud. Esta información incluye: alcance en términos del tipo de actividades, productos y servicios, según sea el caso en cada sitio, sin ser engañoso o ambiguo; categoría de producto o servicio; ubicación y dirección de los sitios permanentes donde se desarrollan sus actividades, y otras

características como sistema de gestión relacionadas con los procesos, políticas definidas para sus actividades, u otra información requerida en el formulario de solicitud.

- 3.4. Firmar por un representante legal autorizado, el contrato en señal de aceptación de la propuesta y de las condiciones de la certificación indicadas en el presente reglamento.
- 3.5. Suministrar la información documentada requerida para realizar el “assessment de sostenibilidad”, la preparación del otorgamiento, seguimiento y renovación, la elaboración del plan de evaluación, con la oportunidad requerida y presentar las evidencias válidas que permitan realizar la evaluación y calificación de la organización en las diferentes categorías del Sello de Sostenibilidad.

Nota: En ningún caso y bajo ninguna circunstancia, ICONTEC está obligado a comprobar o verificar la autenticidad de la documentación presentada por la Organización. Conforme a su naturaleza corporativa y en virtud del principio de buena fe, ICONTEC recibe los documentos por parte de la Organización con el único fin de confrontarlos frente a lo establecido en sus prácticas empresariales, con base en lo cual se otorga la certificación.

- 3.6. Permitir el acceso del equipo evaluador a todas las instalaciones, procesos y áreas, a la información documentada y al personal correspondiente que tengan relación con las actividades evaluadas dentro del Sello de Sostenibilidad y designar un responsable para la coordinación de las actividades con ICONTEC.
- 3.7. Informar al equipo evaluador acerca de los riesgos a los cuales se expone, basados en las características de los procesos de la Organización, así como los procedimientos que el Equipo Evaluador debe cumplir en las instalaciones de la Organización. Lo anterior con el fin de prevenir daños a los integrantes del Equipo Evaluador o a las personas o equipos de la Organización.
- 3.8. Permitir la participación en las auditorias de todas las personas que conforman el equipo auditor y de los observadores que haya designado ICONTEC, acorde con las definiciones establecidas en el presente numeral.
- 3.9. Apoyar las actividades del Equipo Evaluador, de manera que les permita cumplir con sus objetivos.
- 3.10. Comunicar a Icontec cualquier situación que pueda afectar la evaluación en sostenibilidad (acciones legales pendientes, problemas con tribunales, comunidades, ONGs, etc).
- 3.11. Comunicar a los grupos de interés necesarios para el cumplimiento de los objetivos del servicio, la realización de procesos de evaluación, con el fin de promover la transparencia en la realización del ejercicio.

- 3.12. Permitir que ICONTEC tenga acceso a los grupos de interés en el caso de solicitar la certificación en la categoría PLUS, realizar la convocatoria y facilitar la realización de reuniones, entrevistas, entrega de encuestas o cualquier otro medio adecuado para realizar la respectiva evaluación de percepción. 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.
- 3.13. Usar el informe de la evaluación en sostenibilidad exclusivamente a nivel interno para la identificación de brechas y planes de gestión de la organización y en ningún caso se podrá hacer publicidad con las declaraciones incluidas en el informe.
- 3.14. Evitar generar confusión entre sus partes interesadas, con la información entregada en el informe de evaluación en sostenibilidad.
- 3.15. Pagar dentro de los plazos estipulados, las facturas que ICONTEC le presente a la Organización por concepto de los servicios de prestados y demás correspondientes.

ICONTEC podrá abstenerse de entregar el certificado a la Organización, en caso de que la Organización no se encuentre al día en los pagos que le adeuda.

ICONTEC se reserva el derecho de incrementar los costos durante el periodo de vigencia del contrato, teniendo en cuenta que el valor definido inicialmente se basa en la tarifa vigente de día de evaluación, a la firma del contrato. Cualquier incremento en el valor de la certificación será notificado a la Organización.

El incremento en el valor definido en las facturas se puede dar para los siguientes casos:

- a. Por el cambio en los acuerdos inicialmente definidos en el contrato de certificación.
  - b. Por la identificación de diferencias en la información suministrada inicialmente a ICONTEC para determinar el tiempo de evaluación y las condiciones del servicio.
  - c. Por repeticiones de cualquier parte de la evaluación, o toda ésta, o de las actividades del servicio, debido al incumplimiento de la Organización.
  - d. Por el desarrollo de actividades adicionales debido a la suspensión, cancelación y / o reactivación de un certificado.
  - e. Por la ejecución de evaluaciones extraordinarias, o verificaciones complementarias, o como resultado de las actividades de vigilancia que realice ICONTEC sobre los certificados vigentes.
  - f. Por la realización de actividades que se originen por cambios en las prácticas asociadas a la sostenibilidad que afecten el certificado, los cuales deben ser necesariamente notificados por la Organización.
- 3.16. La Organización no debe reproducir parcial o totalmente los documentos suministrados por ICONTEC, ni permitir el acceso a estos documentos por parte de terceros diferentes a las autoridades competentes.

3.17. La Organización debe informar a ICONTEC en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la ocurrencia de alguna de las siguientes situaciones, y que pueden implicar modificaciones al cumplimiento de los requisitos y/o alcance de la certificación

- a. Cambios en la razón social registrada legalmente o cambio del representante legal de la Organización.
- b. Traslados de los sitios permanentes evaluados o que hacen parte del certificado.
- c. Cambios en la nomenclatura de la dirección de contacto o de los sitios permanentes incluidos en el certificado
- d. Cambios mayores en los procesos que puedan afectar la continuidad de las actividades asociadas a la sostenibilidad en la Organización (por ejemplo, personal gerencial clave, personal que toma decisiones o personal técnico).
- e. Cambios en el alcance de las operaciones.
- f. Cambios en la naturaleza jurídica comercial u organizacional o la propiedad de la Organización, por ejemplo, fusión, escisión, liquidación, cesión de acciones.
- g. Eventos adversos ocurridos con el producto o servicio que afecten la integridad, seguridad, salud o la vida de las personas o el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad.
- h. Intervención judicial o administrativa, inicio de investigaciones por autoridad competente o sanciones impuestas por autoridad competente, que impliquen incumplimientos en los requisitos legales o reglamentarios aplicables.
- i. Cese voluntario u obligatorio de actividades, o cierre temporal o definitivo decidido por la Organización u ordenado por la autoridad de vigilancia o control competente.
- j. Accidentes de trabajo que desencadenen en la muerte de algún trabajador, contratista o visitante, o una condición de incapacidad permanente.
- k. Emergencias, incidentes o sanciones ambientales.
- l. Cualquier otro cambio, evento o incidente que pueda afectar la certificación otorgada a la Organización y que pueda implicar modificación al cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad y/o alcance de la certificación.

3.18. De acuerdo con lo anterior, ICONTEC se reserva el derecho de realizar evaluaciones extraordinarias a la Organización, para verificar la continuidad de las actividades asociadas a la sostenibilidad, lo cual podrá ocasionar la modificación, suspensión o cancelación del certificado.

3.19. Renunciar a cualquier acción legal en contra de ICONTEC, por la suspensión o cancelación del certificado. Así mismo, la Organización no podrá seguir utilizando el certificado ni el logo símbolo de la marca para ningún fin a partir de la fecha en que le sea notificado por escrito o por cualquier otro medio la suspensión o cancelación del certificado. En caso de que la Organización siga utilizando el certificado, ICONTEC puede iniciar las acciones legales correspondientes y exigirle el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado.

#### **4. OBLIGACIONES DE ICONTEC**

4.1. Tratar de manera confidencial la información obtenida de la Organización en relación con las actividades desarrolladas para la evaluación y usarla solamente para los fines relacionados con la elaboración del informe. En caso de que una autoridad competente requiera esta información, Icontec informará por escrito a la organización

cliente. Cuando esta solicitud sea de terceros, diferente a autoridad competente, se solicitará a la Organización cliente previamente una autorización escrita para brindar esta información.

- 4.2. Hacer evaluación de suficiente evidencia objetiva para fundamentar los resultados consignados en el informe. La Organización Cliente y no Icontec, es responsable de la conformidad con los requisitos del referencial evaluado.
- 4.3. ICONTEC debe entregar los informes de las evaluaciones realizadas, de acuerdo con la fecha de finalización de cada servicio, según sus resultados y comunicar al representante de la Organización la decisión tomada, en relación con el otorgamiento, la ampliación, la reducción, la reactivación, la renovación, la suspensión, la cancelación y cualquier otra decisión que se tome con respecto al certificado.
- 4.4. Desarrollar las acciones orientadas a mantener y preservar el buen nombre de las certificaciones asociadas a ICONTEC y de las Organizaciones titulares de la certificación.
- 4.5. ICONTEC debe expedir el respectivo certificado a la Organización, según se trate de otorgamiento, renovación o siempre que se presente modificación del alcance del sistema de gestión, incluyendo ampliación, reducción, debidamente sustentada en los resultados de las evaluaciones realizadas y en concordancia con la correspondiente decisión tomada.

## **5. NIVELES Y CATEGORÍAS DE LA CERTIFICACIÓN**

Existen tres (3) niveles en las cuales la Organización puede obtener su certificado: Origen, Evolución y Esencia, los cuales se pueden alcanzar con base en la calificación que la Organización alcance para cada una de las dimensiones contempladas en el Sello como son: Social, ambiental y financiera.

El puntaje obtenido como resultado de la evaluación en sitio, toma como referencia el puntaje obtenido durante la evaluación documental, sin embargo, estos resultados son en todo caso independientes.

La obtención del puntaje final que permite clasificar la organización en cualquiera de los niveles anteriores ocurre durante la instancia de evaluación en sitio.

## **6. GESTIÓN DEL SELLO**

La gestión de certificar a una Organización, es el conjunto de actividades destinadas a la solicitud, trámite, autorización o negación, uso, mantenimiento, suspensión y cancelación del derecho de uso del Sello y del manual de imagen de la marca de conformidad.

A continuación, se indican las actividades correspondientes a la gestión del certificado de conformidad.

- 6.1. Solicitud: Cualquier Organización, sin ningún tipo de discriminación, podrá presentar la solicitud para obtener el sello de sostenibilidad. En caso de que la certificación de la Organización hubiera sido cancelada por incumplimientos de tipo ético o técnico,

ICONTEC podrá considerar los hechos que ocasionaron la cancelación para definir si se inicia o no el trámite de la nueva solicitud. Igual procedimiento regirá cuando la Organización hubiera solicitado la cancelación del Sello de sostenibilidad. Sin perjuicio de lo anterior, ICONTEC se reserva el derecho de tramitar la solicitud para obtener el Sello si existiesen razones técnicas que puedan afectar la imagen o el buen nombre de ICONTEC o impidan la prestación del servicio.

La solicitud para la utilización del Sello debe ser realizada por escrito a través del formulario de información previa aplicable establecido por ICONTEC. La Organización deberá adjuntar toda la documentación indicada en el formulario de solicitud de certificación para que se pueda iniciar el proceso de certificación.

- 6.2. Propuesta: Una vez aceptada la solicitud, ICONTEC procederá a realizar la propuesta para el otorgamiento del Sello. Si la propuesta es aprobada por la Organización se iniciará el proceso de otorgamiento del Sello.
- 6.3. Programación de evaluación y asignación del equipo evaluador: Una vez suscrito el contrato de certificación, ICONTEC establecerá un programa de evaluación que incluye: Evaluación Documental y Evaluación en Sitio. Para cada una de las etapas, se asigna un equipo evaluador. Para la etapa de evaluación documental, esta es llevada a cabo por personal de ContREEbute. Para la etapa de evaluación en sitio, esta es llevada a cabo por personal de Icontec. En el caso que la Organización tenga objeciones relacionadas con la fecha de inicio de la ejecución de la evaluación o con el equipo evaluador, debe notificar a ICONTEC por escrito las razones sustentadas dentro de los tres (3) días calendario contados a partir de la fecha en que fue notificada la evaluación. 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 las evaluaciones en las fechas acordadas.
- 6.4. Evaluación Documental: Consiste en el diligenciamiento del assessment de sostenibilidad por parte de la Organización, en la plataforma virtual facilitada por ContREEbute, relacionado con todos los aspectos de sostenibilidad incluidos en el cuestionario del Sello por cada uno de los niveles y permite conocer el grado de preparación de la Organización para obtener el sello.

ContREEbute concertará una reunión inicial de acercamiento con la Organización, para presentar el Equipo Evaluador designado, explicar la metodología de la evaluación documental y presentar la plataforma virtual. Mediante correo electrónico, ContREEbute hará entrega del usuario y contraseña a la Organización para diligenciar el cuestionario de sostenibilidad en la plataforma virtual y adjuntar la evidencia documental necesaria para soportar las respuestas del cuestionario.

La Organización debe contestar el cuestionario de sostenibilidad y presentar la información documentada que soporta la selección de la respuesta. Esta información documentada debe ser compartida mediante la plataforma virtual para todos los campos del cuestionario que requieran justificación documental.

El Equipo Evaluador verifica las respuestas y las evidencias presentadas por la Organización y elabora un informe y lo entrega al finalizar esta etapa a la Organización. Este informe incluye los resultados de la revisión documental, la calificación obtenida y la recomendación de presentarse o no a la evaluación en sitio con base en la calificación alcanzada.

Si en esta etapa, la Organización obtiene una calificación mínima de 65 puntos, se procede a la programación de la evaluación en sitio. Si los resultados son desfavorables, la Organización puede solicitar una segunda evaluación documental la cual debe efectuarse en un plazo menor o igual a noventa (90) días luego de presentar el informe de la evaluación.

- 6.5. Evaluación en sitio: Con base en la documentación presentada por la Organización y el informe resultado de la evaluación documental, se realiza una visita en sitio para evaluar la información presentada por la Organización al igual que las prácticas de sostenibilidad implementadas por la empresa y su integración frente al cumplimiento de los requisitos establecidos en el referencial del Sello de Sostenibilidad. El Equipo Evaluador retroalimentará continuamente a la Organización sobre las conclusiones de la evaluación durante las diferentes instancias de la evaluación en sitio.

Para el otorgamiento, renovación o reactivación del certificado se requiere que durante la evaluación se verifiquen las prácticas de sostenibilidad de la Organización frente al cuestionario de sostenibilidad por el Equipo Evaluador, quien las revisará y realizará el correspondiente informe con el fin de presentarlo a la instancia de revisión y toma de decisión de ICONTEC.

Al final de la evaluación en sitio, el Equipo Evaluador informará a la Organización sobre los resultados obtenidos y la recomendación que se presentará en relación con el otorgamiento de la certificación solicitada. Lo anterior se hará dependiendo de los puntajes alcanzados para cada una de las dimensiones y los puntajes mínimos indicados en el Numeral 5. Estos resultados quedarán formalizados en un informe en donde se indicará la calificación de cada dimensión, la calificación promedio de la Organización, los aspectos por mejorar y la conclusión de la evaluación.

Si el resultado de la evaluación en sitio es desfavorable, es decir que la Organización no haya obtenido los puntajes mínimos requeridos para cada una de las dimensiones en el nivel del Sello correspondiente, la Organización puede solicitar una evaluación complementaria antes que transcurran sesenta (60) días calendario de la finalización de la evaluación en sitio, en fecha acordada con ICONTEC, para evaluar nuevamente las respuestas y las evidencias presentadas para obtener la calificación para el nivel del sello y luego de haber implementado las acciones que permitan alcanzar los puntajes requeridos.

- 6.6. Revisión y decisión sobre el otorgamiento del certificado

- 6.6.1. El informe presentado por el evaluador se somete a revisión por parte de la Unidad Técnica de Desarrollo Sostenible, quien revisa toda la información

contenida en el informe de evaluación, así como los resultados relacionados con la evaluación. Como resultado de la revisión, se confirma la recomendación presentada por parte del evaluador o presenta observaciones a las cuales el evaluador debe dar tratamiento antes de su aprobación. La Unidad Técnica tiene la autoridad para realizar la revisión y decidir sobre el Sello.

- 6.6.2. Con base en la aprobación por parte de la Unidad Técnica en caso de que se cumplan los requisitos indicados. La autorización para el uso del Sello cubija el alcance para el cual se acordó su inclusión, entre la Organización e ICONTEC. ICONTEC podrá abstenerse de autorizar el otorgamiento, ampliación, mantenimiento, reducción, renovación o reactivación del Sello, si a juicio sustentado del Consejo Directivo, existen condiciones de la Organización o del producto, que pueden estar en contra de la imagen o credibilidad del Sello o de ICONTEC.

#### 6.7. Periodo de vigencia del Sello

El Sello ICONTEC de Sostenibilidad se otorga por un periodo de tres (3) años, contados a partir de la fecha de aprobación del certificado. Si la Organización desea continuar con la certificación, se debe realizar evaluación de renovación bajo las mismas condiciones de la evaluación de otorgamiento.

#### 6.8. Mantenimiento del Sello

- 6.8.1. Una vez otorgado el Sello, la Organización asume toda la responsabilidad por el cumplimiento de los requisitos establecidos en el referencial bajo el cual fue otorgado, realizando los controles correspondientes y manteniendo el cumplimiento de todos los requisitos relacionados con cada una de las dimensiones.
- 6.8.2. Durante la vigencia del certificado, con frecuencia anual, se lleva a cabo una evaluación de seguimiento, la cual debe permitir conformar el mantenimiento del cumplimiento de los requisitos establecidos en el referencial del sello para cada una de las dimensiones en el nivel alcanzado por la Organización.

Para la ejecución de la evaluación de seguimiento, ICONTEC confirma a la Organización mínimo con quince (15) días calendario de anticipación, la fecha y los integrantes del Equipo Evaluador asignados para la ejecución de las evaluaciones de seguimiento. La Organización tiene la obligación de aceptar y atender estas evaluaciones en las fechas programadas. La no confirmación por parte de ICONTEC de las evaluaciones de seguimiento o de renovación, no exime a la Organización de la obligación de solicitar y recibir la evaluación en la fecha asignada.

La no realización de la evaluación de seguimiento implica la suspensión del Sello. Esta suspensión no da lugar a la extensión de la vigencia del Sello.

- 6.8.3. Durante el periodo de vigencia del Sello, la Organización puede solicitar una nueva evaluación para obtener el nivel siguiente del Sello, según sea aplicable. En este caso, la evaluación incluye tanto la evaluación documental en la plataforma virtual, como la evaluación en sitio y puede realizarse durante la evaluación de seguimiento.
- 6.8.4. Aplazamientos. La solicitud de aplazamiento de la evaluación de seguimiento debe ser remitida por el Representante Legal de la Organización, indicando las razones por las cuales no se puede llevar a cabo la evaluación. Dicha comunicación debe ser remitida al Coordinador que emitió la notificación original de programación.
- Sólo se aceptan aplazamientos que sean solicitados con al menos diez (10) días de anticipación del inicio de la evaluación o por fuerza mayor. Los motivos de fuerza mayor a los que se hace referencia son:
- a. Siniestro en las instalaciones de la Organización que impliquen pérdida catastrófica o grave de las condiciones de seguridad, integridad y disponibilidad de recursos e información.
  - b. Restricciones temporales para la contratación en entidades públicas, (por ejemplo, por intervención de autoridad competente en investigaciones judiciales o administrativas siempre y cuando estas no estén relacionadas con lo expuesto en el Numeral 13 de este Reglamento, por restricción eventual a la posibilidad de efectuar procesos de contratación pública, por conflictos laborales o huelgas colectivas, por paradas intempestivas y no controlables en la producción de los bienes y servicios, entre otras).
  - c. Falta de condiciones de seguridad y/o acceso a la zona geográfica de ubicación de la Organización.
  - d. Muerte o accidente grave de Directivos o del Representante legal de la Organización.
- 6.8.5. Si durante la evaluación de seguimiento se encuentra que no se cumplen el puntaje mínimo requerido en cada dimensión para mantener el nivel del Sello Origen o la Organización baja de categoría, se programará una evaluación complementaria antes de sesenta (60) días calendario, de manera que permita evidenciar que se han tomado las acciones correctivas que permitan subsanar las causas que generaron la disminución de la puntuación en cada dimensión. Cuando en la evaluación complementaria se encuentra que la Organización no ha alcanzado de nuevo los puntajes mínimos, se procederá a la suspensión del Sello.
- 6.8.6. Adicional a las evaluaciones de seguimiento ICONTEC puede desarrollar las siguientes actividades de vigilancia para garantizar el mantenimiento del Sello:
- La solicitud de información a la Organización sobre aspectos relativos a la sostenibilidad, en cualquier tiempo dentro de la fecha de vigencia del certificado.
  - La revisión de cualquier declaración de la Organización o información pública relativa a sus operaciones (por ejemplo, material promocional, sitios web) que pueden afectar la reputación del Sello otorgado.

- La solicitud a la Organización para que proporcione documentos y registros.
- El tratamiento y las acciones emprendidas por la Organización con ocasión de quejas, reclamos, investigaciones o sanciones o alguna exigencia impuesta por una autoridad regulatoria o de control.
- El uso del Sello en el alcance otorgado y la publicidad llevada a cabo.

Como resultado de estas actividades de vigilancia del Sello, se podrá solicitar a la Organización información, corrección o acciones correctivas sobre aspectos relativos al cumplimiento de los requisitos, en cualquier tiempo dentro de la fecha de vigencia del Sello o durante la ejecución de una evaluación extraordinaria.

#### 6.9. Renovación del Sello

6.9.1. ICONTEC confirma a la Organización la fecha y los integrantes del Equipo Evaluador asignado para la realización de la evaluación de renovación una vez se hayan recibido a satisfacción la información necesaria para la definición de los tiempos y condiciones de evaluación. Dicha información debe ser presentada por la Organización a ICONTEC con anterioridad de sesenta (60) días antes de la fecha de vencimiento del sello. En caso de no recibirse dicha información a satisfacción y la solicitud en el plazo indicado, no se programa la evaluación de renovación del Sello.

6.9.2. Recibida la solicitud y antes de la fecha de vencimiento de la vigencia del Sello, se realiza una evaluación con el fin de determinar su renovación. En los casos que se identifiquen puntajes menores a los mínimos requeridos para cada dimensión, los plazos para la implementación de las correcciones y de las acciones correctivas no deben superar el vencimiento del Sello, en caso contrario, el Sello pierde su vigencia. Así mismo, si la revisión y decisión sobre la renovación de la Sello no se realiza antes de la fecha de vencimiento o no se realiza un proceso de restauración, se debe tramitar la evaluación como un otorgamiento por vencimiento. 6.8.3. La realización de esta evaluación se comunica a la Organización desde el momento del otorgamiento o renovación anterior del Sello, de manera que la decisión de renovación se tome antes de la fecha de vencimiento del Sello. La duración de estas evaluaciones podrá variar de acuerdo con las modificaciones en las características de la Organización y en el alcance del Sello.

#### 6.10. Restauración del Sello.

Después del vencimiento de la certificación, ICONTEC a solicitud de la Organización, puede restaurar el Sello dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de expiración, siempre y cuando se hayan completado en este plazo las actividades de renovación pendientes.

En este caso, la fecha de vigencia del Sello debe ser la fecha de la decisión de la aprobación del mismo y la fecha de expiración se debe basar en el ciclo de certificación anterior.

De otro modo será necesario iniciar un proceso de otorgamiento, sin la realización de la etapa documental.

Todo certificado que sea restaurado tendrá como fecha de vigencia, la fecha en la cual se ratifica la decisión de renovar–restaurar el certificado y como fecha de expiración, la correspondiente al ciclo de certificación anterior.

Entre la fecha del vencimiento del Sello y la fecha de restauración, la Organización debe disponer de todo lo necesario para asegurar la no utilización del Sello. El incumplimiento de esta disposición es causal de cancelación del Sello de acuerdo con lo establecido en el Numeral 10.4 de este Reglamento.

La restauración no reemplaza las obligaciones establecidas en el presente Reglamento, relacionadas con la solicitud de la renovación con la debida anticipación antes del vencimiento del certificado.

#### 6.11. Evaluación extraordinaria.

Estas evaluaciones se pueden realizar en cualquier momento y sin previo aviso a la Organización cuando se presente alguna o varias de las siguientes situaciones:

- a. Uno o más de los eventos establecidos en el Numeral 3.15 previa evaluación de la necesidad de realizar dicha evaluación.
- b. Quejas o reclamos de los clientes de la Organización o de otras partes interesadas que afecten el alcance de la certificación y que de acuerdo con su magnitud e impacto lo ameriten
- c. Quejas, investigaciones o sanciones de las autoridades competentes.
- d. Cambios o transferencia de la Organización a otros propietarios.
- e. Por incumplimiento de alguna de las obligaciones contempladas en el Numeral 3 del presente Reglamento.
- f. Por solicitud debidamente justificada de ICONTEC.

El valor correspondiente de estas evaluaciones y los gastos ocasionados por las mismas, estarán a cargo de la Organización de acuerdo con su duración.

6.12. Evaluaciones de reactivación: ICONTEC programará evaluaciones de reactivación para levantar el estado de suspensión de un certificado (véase el Numeral 10.2 del presente Reglamento). El valor correspondiente de estas auditorías y los gastos ocasionados por las mismas, estarán a cargo de la Organización, de acuerdo con su duración.

## **7. AMPLIACIÓN Y REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN**

7.1. La ampliación del alcance de la certificación a otro(s) sitio(s) permanente(s), a una nueva actividad o una nueva categoría de productos o servicios, actividades

adicionales en el mismo sitio o en sitio(s) diferente(s) se debe solicitar por escrito, con la debida anticipación y se debe adjuntar la información documentada, en la cual se indiquen las disposiciones adoptadas. La ampliación del certificado es definida, con base en los resultados de la auditoría correspondiente a dicha ampliación.

- 7.2. La reducción al alcance del certificado se realiza por solicitud escrita de la Organización. 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.

## **8. CAMBIOS EN EL REFERENCIAL DEL SELLO DE SOSTENIBILIDAD**

Cuando el referencial utilizado para el Sello de Sostenibilidad sea actualizado, ICONTEC establecerá un periodo de transición máximo de un (1) año para que el titular de la certificación implemente los cambios y se realice la evaluación de actualización u otorgamiento al nuevo referencial, en la cual deberá ajustarse a los cambios en el referencial, implicando esto que la Organización pueda permanecer o incluso descender en las categorías establecidas por incremento en la rigurosidad de criterios.

ICONTEC notificará al Titular de la certificación sobre el cambio del referencial y del periodo de transición correspondiente.

## **9. CONDICIONES DE USO DEL CERTIFICADO**

- 9.1. La Organización que ha obtenido autorización para el uso de los certificados ICONTEC, debe utilizar el Sello, para demostrar que cumple los requisitos indicados en el referencial del Sello de Sostenibilidad. La Organización no puede hacer ninguna publicidad sobre el Sello o su futuro otorgamiento sino después de su aprobación. La contravención a esta disposición puede causar la negación del Sello o su aplazamiento.
- 9.2. Los derechos de uso del certificado no pueden ser cedidos por la Organización. En caso de que la Organización proyecte transferir total o parcialmente las actividades cubiertas por el alcance del Sello, debe informar a ICONTEC con la debida anticipación, con el fin de definir la continuidad del Sello, la reducción de alcance o su cancelación.
- 9.3. Es voluntario solicitar el Sello, pero en caso de otorgamiento la utilización del mismo solo se realizará en la documentación, sitios web y espacios publicitarios de la Organización. No podrá ser utilizado sobre productos específicos, pues lo que se evalúa en este proceso es la sostenibilidad de la Organización y no del producto.
- 9.4. El certificado debe usarse siguiendo las disposiciones que se indican a continuación:
- Por el titular del certificado
  - Con la razón social de la Organización.
  - Con el código asignado al certificado

- Con el alcance aprobado
- Dentro del período de validez del Sello
- Sin ningún cambio
- Cuando el certificado sea reproducido debe aparecer completo y ser totalmente legible

9.5. El certificado no podrá utilizarse:

- De manera engañosa en ningún documento de certificación, en su totalidad o en parte.
- Cuando la Organización solicita el retiro de la certificación, en este caso debe cesar toda publicidad que se refiera a la certificación de forma inmediata
- Haciendo referencia a la certificación del Sello de Sostenibilidad para dar a entender que ICONTEC certifica un producto (incluyendo servicio) o un proceso.
- Dando a entender que la certificación se aplica a actividades y sitios por fuera del alcance de la certificación.
- De forma que desprestigie a ICONTEC y/o el sistema de certificación y pierda la confianza del público.
- 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, ni en el producto o en el empaque en el que llega al consumidor o en cualquier otra forma, de manera que pueda hacer entender que el producto ha sido certificado. 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 su sistema de gestión de la calidad.

9.6. El logo de la certificación debe usarse siguiendo las disposiciones que se indican a continuación:

- De acuerdo con lo establecido en el Manual de Aplicación de la marca de conformidad para el Sello de Sostenibilidad
- En documentos, avisos y otros medios publicitarios con una clara descripción del alcance del Sello.
- En caso de existir dudas sobre el contenido autorizado para la publicidad, la Organización puede consultar previamente con ICONTEC sobre el contenido de la misma.
- No se puede usar de manera que induzca o pueda inducir a confusión con otras actividades o instalaciones que no están bajo el alcance de la certificación, ni se puede utilizar a título de publicidad en informes de ensayo / prueba o calibración de laboratorios de ensayo o de calibración y los informes emitidos por organismos de inspección, cuando se certifica su sistema de gestión de la calidad.

9.7. La Organización sólo puede hacer publicidad del logo de certificación, después de su aprobación. Ordenada la suspensión o cancelación del certificado, la Organización no

podrá hacer uso del mismo. Tampoco puede hacer uso del certificado, cuando este se encuentra en proceso de restauración.

- 9.8. La marca del Sello de Sostenibilidad es propiedad exclusiva de Icontec - ConTREEbute y será otorgada sólo a aquellas organizaciones que luego de la evaluación, cumplan con los puntajes mencionados en el Numeral 5 de este Reglamento y establecidos para cada categoría.

## **10. SANCIONES, SUSPENSIONES Y CANCELACIONES**

10.1. Las sanciones por aplicar, de manera conjunta o separadamente, y dependiendo de la gravedad de las infracciones frente a las condiciones establecidas en el presente documento podrán ser:

- a. Amonestación escrita con el requerimiento de que cesen las infracciones en un plazo determinado.
- b. Amonestación escrita acompañada de una evaluación extraordinaria.
- c. Penalización económica del 15% del valor correspondiente a la evaluación notificada y programada, en caso de no recibirla o en caso de requerir reprogramación, con menos de quince (15) días de anticipación a la prestación del servicio. Se exceptúa de esta penalización las solicitudes de reprogramación por motivos de fuerza mayor.
- d. Suspensión del certificado, la cual ICONTEC decidirá y no podrá ser superior a ciento ochenta (180) 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.
- e. Decisión de no otorgar el certificado o la cancelación del mismo.

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

10.2. La suspensión del certificado podrá ser 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 evaluaciones realizadas en la Organización. 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 sede.
- c. Por mora mayor a sesenta (60) días en el pago de los servicios de evaluación establecidos contractualmente o por no cumplir los acuerdos de pago.
- d. Por incurrir en actividades que atenten contra la imagen de ICONTEC o de las actividades de certificación.
- e. La infracción a las condiciones indicadas en el presente Reglamento.
- f. La mora en la presentación de cualquier información solicitada por ICONTEC durante el proceso de evaluación.
- g. Por no poder alcanzar en una evaluación complementaria los puntajes mínimos requeridos para una o más de las dimensiones.

- h. Por no recibir las evaluaciones de seguimiento, dentro de un plazo máximo de noventa (90) días, a partir del mes de aniversario de aprobación del certificado.
- i. Por la no aceptación de realizar una evaluación extraordinaria o cuando se presenten no conformidades mayores en esta evaluación o cuando no se cumplan los puntajes mínimos requeridos durante esta evaluación.
- j. Resultar la Organización involucrada 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, serán validados conforme a los parámetros y comités designados al interior de ICONTEC.
- k. Resultar la Organización o cualquier persona vinculada a ella, condenado judicialmente por cualquiera de los hechos descritos en el literal anterior. Este criterio será validado por el Jefe Jurídico de Icontec.
- l. No contestar los requerimientos realizados por ICONTEC en los plazos establecidos.
- m. Los cambios que realice la Organización, sin informar a ICONTEC y que sean de tal naturaleza que modifiquen las condiciones de la autorización de uso del certificado.
- n. Presentar documentación falsa para obtener o mantener la certificación
- o. Por no notificar cambios y/o situaciones que puedan implicar modificaciones al sistema de gestión y/o alcance de la certificación en los tiempos establecidos en el Numeral 3.17.

La suspensión no da lugar a la ampliación del periodo de vigencia del certificado.

En caso de presentarse las causales contempladas en los Literales j y k del Numeral 3.15 del presente Reglamento, ICONTEC se reserva el derecho de iniciar las acciones judiciales correspondientes en contra de la Organización, reclamando el pago de los perjuicios e indemnizaciones a que hubiere lugar, esto sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales procedentes por cualquier otro tipo de agresión, lesión o falta contra ICONTEC, su capital intelectual, sus derechos y su equipo de colaboradores.

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 mismo.

En caso de que la Organización siga utilizando el certificado, se aplicará lo definido en el Numeral 10.1.

El estado de suspensión no debe superar los ciento ochenta (180) 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 evaluación de reactivación en todos los casos excepto cuando se presenten las condiciones indicadas en el Literal C de este numeral; para este caso, la suspensión se levanta de forma inmediata, una vez se solucione la causa que lo originó. La decisión de la reactivación debe darse antes del plazo máximo de la suspensión. El costo de las evaluaciones de reactivación deberá ser asumido por la Organización.

Nota: En caso de que la Organización no acepte que se realice la evaluación después de la segunda reprogramación, el certificado se suspende de forma automática.

10.3. El certificado podrá ser reactivado siempre y cuando:

- a. La Organización realice las actividades pendientes de evaluación, antes de los seis (6) meses, contados a partir de la fecha de la notificación de la suspensión del certificado. Estas actividades deben contemplar los tiempos que se requieren para la gestión administrativa del proceso (un mes), las cuales pueden incluir:
  - La ejecución de la auditoría de reactivación.
  - El cierre de no conformidades menores pendientes del año anterior.
  - La aceptación de planes de acción generados de las no conformidades menores que se reporten durante la auditoría de reactivación, por parte del auditor.
  - El cierre de no conformidades mayores detectadas durante la auditoría de reactivación.
- b. ICONTEC realice las actividades correspondientes a la toma de decisión, dentro de los seis (6) meses siguientes, contados a partir de la fecha de vencimiento del certificado. En el caso en que alguna de las actividades mencionadas antes no se lleve a cabo dentro de los tiempos establecidos, el certificado se cancelará y la Organización deberá iniciar un proceso de otorgamiento, sin la realización de la Evaluación Documental.

10.4. La cancelación del certificado 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 evaluaciones realizadas en la Organización.

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 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 producto 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 evaluación establecidos contractualmente o por no cumplir los acuerdos de pago.
  - g. Por incurrir en actividades que atenten contra la imagen del ICONTEC o de las actividades de certificación.
  - h. La infracción a las condiciones indicadas en el presente Reglamento.
  - i. No recibir en las fechas programadas las evaluaciones de seguimiento y renovación.
  - j. Alterar o cambiar el contenido del alcance del Sello o su vigencia.
  - k. Presentar documentación falsa para obtener o mantener la certificación.
  - l. Uso indebido del certificado o para actos ilícitos.
  - m. Por no llevarse a cabo las evaluaciones de seguimiento o renovación dentro de los plazos contemplados en el presente Reglamento.
  - n. La no aceptación de la realización de una evaluación extraordinaria o cuando en la misma no se alcancen los puntajes mínimos requeridos
  - o. ICONTEC queda facultado para cancelar el Sello que haya emitido a partir de investigaciones y sanciones impuestas por la autoridad competente por incumplimiento de requisitos legales o reglamentarios aplicables a la Organización.

En caso de presentarse las causales contempladas en los Literales j, k, l del Numeral 10.4 del presente Reglamento, ICONTEC se reserva el derecho de iniciar las acciones judiciales correspondientes en contra de la Organización, reclamando el pago de los perjuicios e indemnizaciones a que hubiere lugar, sin limitarse al monto indicado en el primer párrafo del Literal c del Numeral 10.4, esto, sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales procedentes por cualquier otro tipo de agresión, lesión o falta contra ICONTEC, su capital intelectual, sus derechos y su equipo de colaboradores.

La cancelación del certificado deberá ser comunicada por escrito a la Organización. Ocurrido lo anterior, todos los derechos de uso cesan de pleno derecho, quedando obligada la Organización a suspender toda publicidad que haga del mismo.

La cancelación del certificado 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. La cancelación incluye la devolución del certificado a ICONTEC.

En caso de 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 Sello. ICONTEC puede solicitar

que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la cancelación.

## **11. TRÁMITES DE REPOSICIÓN Y APELACIONES**

Las decisiones tomadas por ICONTEC respecto a la certificación son susceptibles del trámite de reposición, el cual debe ser presentado por la Organización ante ICONTEC, y cuyo trámite se lleva a cabo de acuerdo con el procedimiento establecido por ICONTEC. Esta reposición debe ser presentada por la Organización, con las evidencias que la sustentan, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada. Si transcurrido este plazo la Organización no presenta por escrito la reposición, se entiende que acepta dichas decisiones sin lugar a posteriores reclamaciones judiciales o extrajudiciales. ICONTEC responderá la reposición en un plazo de máximo treinta (30) días calendario luego de haberse recibido la comunicación de la reposición. Mientras que ICONTEC resuelve la reposición, se suspenden los términos para presentar el plan de acción y para resolver las no conformidades, los cuales continuarán corriendo una vez se decida la reposición.

Las decisiones tomadas por ICONTEC respecto a la certificación en el trámite de reposición 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 siguientes al recibo de la notificación del escrito que resuelve la reposición. 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 treinta (30) días luego de haberse recibido la comunicación de la apelación.

Mientras que ICONTEC resuelve la apelación, se suspenden los términos para presentar el plan de acción y para resolver las no conformidades, los cuales continuarán corriendo una vez se decida la apelación.

## **12. 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 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](mailto: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.

## **13. MANIFESTACIÓN DE VOLUNTAD**

La Organización acepta de manera libre, voluntaria y espontánea, que ha contratado los servicios de ICONTEC sin ningún tipo de presión, constreñimiento, condicionamiento o afectación a su voluntad, además que no recibió promesa remuneratoria, de beneficio, compensación, premio o trato preferencial respecto de los servicios que ha contratado a ICONTEC, razón por la que incondicional e irrevocablemente renuncia a reclamar de ICONTEC el reconocimiento de derechos o cualquier otra contraprestación ajena a las estipulaciones del servicio contratado, bien judicial como extrajudicialmente. En tal virtud,

cualquier estipulación en contrario a lo acá descrito, aún en documentos internos de la Organización, no son oponibles ni exigibles a ICONTEC, salvo que medie su previa, expresa y escrita autorización.

La Organización utilizará la información que le suministre ICONTEC, inclusive el informe de evaluación, de conformidad con las políticas que sobre su propiedad industrial ha establecido ICONTEC, dentro de lo que se incluye la forma y proceder con el que son desarrolladas las evaluaciones, expuestos los argumentos y presentada la información relevante, sentido en el cual desde ya se prohíbe y la Organización acepta que no grabará ni reproducirá por ningún medio audiovisual o fotostático ni las evaluaciones, conferencias o documentos propiedad de ICONTEC, siendo claro que cualquier violación a esta disposición genera a favor de ICONTEC y en contra de la Organización las acciones judiciales y de resarcimiento de perjuicio que la ley ha establecido.

#### **14. PARÁMETROS CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS Y LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO**

Con la aceptación y contratación de los servicios ofrecidos por ICONTEC, regidos por el presente reglamento, estarán sometidos a estas disposiciones que buscan favorecer al país atacando la financiación del terrorismo y el lavado de activos. La simple contratación de los servicios ofrecidos por ICONTEC convierte al contratante en aceptante inmediato de lo contemplado en este reglamento, de manera que no podrá alegar desconocimiento o razones diferentes para abstenerse de su cumplimiento.

En virtud de lo anterior, ICONTEC queda legitimado para en cualquier momento suspender o cancelar el o los certificados que haya emitido, cuando tenga noticias de que la Organización ha estado inmersa o está siendo vinculada a investigaciones que por estos hechos cursen ante las autoridades judiciales o administrativas competentes.

Disposiciones:

- a. La Organización declara expresa y manifiestamente que sus fondos y recursos son de origen legal y legítimo, fruto de operaciones ejecutadas en cumplimiento de su objeto social, dentro del marco legal y reglamentario propio de las actividades industriales y comerciales que desarrolla. Así mismo, declara que ha verificado la tradición y libertad de los bienes de su propiedad, constatando que los mismos no han pertenecido a personas vinculadas a delitos relacionados con lavado de activos y financiación del terrorismo.
- b. La Organización declara de manera expresa que no está siendo investigado por la UIAF, o que en caso de haber sido objeto de dicha investigación, la misma ya se ha terminado con resultados satisfactorios y de no tipificación de delitos. En el evento que tenga en curso alguna investigación, deberá informarlo de manera expresa y anticipada a la prestación del servicio contratado a ICONTEC, presentando toda la documentación e información relevante, para que sea evaluada por ICONTEC, quien, a su arbitrio y única voluntad, podrá decidir ejecutar o no el contrato y prestar el servicio al Cliente.
- c. La Organización acepta que, en caso de sostener operaciones comerciales directa o indirectamente en países calificados como paraísos fiscales, lo informará de manera expresa y anticipada a ICONTEC, aclarando puntualmente en qué consisten esas operaciones. En este caso, ICONTEC a su arbitrio y única voluntad podrá decidir ejecutar o no el contrato y prestar el servicio al Cliente.

- d. La Organización autoriza expresamente a ICONTEC para que informe a la UIAF y a la UERLAFT, aquellos hechos o circunstancias sospechosas de estar relacionadas con el lavado de activos o la financiación del terrorismo, sin que esto viole el deber de reserva de la información ni que se causen a favor del Cliente indemnizaciones o pago de perjuicios.
- e. La Organización acepta que todas las operaciones comerciales que celebre con ICONTEC se harán utilizando los mecanismos del sistema financiero, y documentando cada operación con contratos y facturas.
- f. La abstención de la Organización respecto de cualquiera de las disposiciones contenidas en el presente capítulo implicará y así se acepta, la no contratación de los servicios ofrecidos por ICONTEC.
- g. La Organización declara que ha verificado los antecedentes judiciales de todos sus empleados, y por ello certifica que no tiene contratadas personas que hayan estado o estén vinculadas a investigaciones administrativas o judiciales por hechos relacionados con el lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- h. La Organización declara que tiene claridad sobre la identidad de sus clientes, y que, en caso de conocer alguna operación sospechosa por parte de alguno de sus clientes, lo reportará a la UIAF y a ICONTEC de manera inmediata. Así mismo, la Organización declara que conservará registro de las operaciones que celebre con sus clientes.
- i. La Organización declara que ha capacitado o capacitará a sus empleados en operaciones sospechosas de estar vinculadas con el lavado de activos y la financiación del terrorismo. También declara el Cliente que prohibirá a sus empleados informar a sus clientes el reporte que se hizo de las operaciones sospechosas ante las autoridades competentes.

La Organización declara, acepta y reconoce que mantendrá indemne a ICONTEC de toda investigación y vinculación con operaciones afines al lavado de activos y la financiación del terrorismo, de manera que en caso de resultar ICONTEC vinculado a una o varias de estas investigaciones por hechos originados o en que sea parte el Cliente, éste asumirá los costos y gastos de la defensa jurídica, judicial y técnica en que tenga que incurrir ICONTEC proteger sus intereses. En caso de que ICONTEC asuma directamente su defensa, podrá repetir por los valores correspondientes en contra del Cliente.

Aprobado por el Consejo Directivo el 13 de Junio de 2018