

## ICONTEC INFORMA

### Directrices para realizar la programación de los servicios de evaluación de la conformidad - certificación entre el 16 de marzo y el 30 de junio de 2020 por emergencia sanitaria asociada a COVID-19

Teniendo en cuenta la actual situación de salud pública por **COVID - 19** en los diferentes países en donde **ICONTEC** opera sus servicios de evaluación de la conformidad, certificación de sistemas de gestión, certificación de producto, procesos y servicios, validación y verificación e inspección, se informa que a partir del 16 de marzo y hasta el 30 de junio de 2020 con el ánimo de garantizar la seguridad y salud de las diferentes partes interesadas, **ICONTEC** adecuará su operación para atender los servicios brindando diferentes alternativas dependiendo de cada caso.

Se ha definido unos criterios de decisión que serán aplicada según la situación de cada cliente. Personas de nuestra fuerza comercial estarán atentos para solucionar sus inquietudes cuando el servicio programado requiera otra alternativa de realización y que sea manifestada de manera formal por el cliente. La directriz general adoptada por **ICONTEC** es la de **apoyo a las medidas de prevención del contagio, alineación con las acciones específicas establecidas por nuestros clientes, y hacer viable la prestación de los servicios en la medida que sea posible y el riesgo sea bajo o esté razonablemente mitigado.**

Como parte de las medidas adoptadas se encuentran:

1. Solicitud de información específica sobre la situación particular de cada cliente, que nos permita tomar decisiones apropiadas según cada caso. Esta solicitud está enfocada en recabar información sobre como la presente coyuntura puede haber afectado la normalidad de las operaciones de la empresa, el estado del sistema de gestión, fabricación/comercialización del producto, prestación del servicio, entre otras.
2. Definición de sectores y procesos críticos que faciliten el tipo de proceso a seguir. Buscamos mantener la normalidad de los servicios en la mayoría de los casos; sin embargo, existen sectores y esquemas de evaluación de la conformidad - certificación en los que se pueden aplicar métodos alternos de evaluación de la conformidad, en específico modalidad remota mediante herramientas virtuales (parciales o totales), todo de acuerdo con el contexto de cada organización, el tipo de servicio y de la actividad a realizar.
3. Redefinición cuando aplique de escalas de tiempo adicionales en los ciclos que afecten de la menor forma posible a los estados de la evaluación de la conformidad - certificación. Cuando la información proporcionada demuestre una afectación significativa a la operación, así como, en caso que el sector a auditar/evaluar/inspeccionar sea crítico y/o el esquema no admita otras formas de operación para el mantenimiento de la certificación o equivalente, nuevos plazos podrán ser concedidos.



4. Definición de condiciones específicas por tipo de evaluación de la conformidad, sector industrial y esquema de certificación (por ejemplo: Sector Educación, Alimentos y FSSC 22000, Automotriz e IATF/TS 16949, certificación de producto voluntaria o regulada, GLOBALG.A.P., FLORVERDE SUSTAINABLE FLOWERS, RSPO, inspección GNV). Estas particularidades se deben tener en cuenta, en la forma de realización de las actividades, así como en los plazos admisibles.
5. Disposición de medios tecnológicos para desarrollar reuniones y ejercicios de auditoría/evaluación/inspección remota por medio de herramientas virtuales según aplicabilidad y contexto particular de cada cliente. Estamos en capacidad de apoyar a las organizaciones en la realización de los servicios de manera remota por medio de herramientas virtuales, previa comprobación de la infraestructura de conexión y comunicaciones de ambas partes.

Una vez que se realicen las actividades de evaluación de la conformidad - certificación, de acuerdo con las medidas transitorias adoptadas por **ICONTEC**, las siguientes actividades de dicho proceso, deberán respetar la frecuencia de las fechas originales al ciclo de certificación.

Cualquier situación extraordinaria deberá ser reportada a **ICONTEC**, para ser analizada y autorizada por la Dirección Técnica y la Unidad Técnica correspondiente y las decisiones serán comunicada a través de canales respectivos.

Todas las decisiones se tomaran de común acuerdo entre las partes , teniendo en cuenta no solo lo establecido en el contrato sino también en función de las medidas tomadas por el Ministerio de Salud y Protección Social y/o su equivalente en los países donde **ICONTEC** tiene operación.

Esta situación excepcional en la que nos encontramos nos compete a todos y requiere de un trabajo en equipo para lograr el objetivo de brindar la mejor alternativa para la prestación de servicios de evaluación de la conformidad (sistemas de gestión, certificación de producto, procesos y servicios, y validación y verificación).

Agradecemos de antemano su atención y aplicación de las medidas definidas por **ICONTEC**, las cuales están encaminadas a contribuir a la prevención del contagio y salvaguardar la salud y bienestar de sus colaboradores, sus familias y nuestros clientes.

Con gusto estaremos atentos a resolver cualquier inquietud en relación con las disposiciones tomadas por nuestra organización.

**Dirección Técnica**  
**ICONTEC**



Canales de atención al cliente:  
Bogotá: **607 8888**  
Resto del país: **01 8000 94 9000**  
[cliente@icontec.org](mailto:cliente@icontec.org)  
[www.icontec.org](http://www.icontec.org)