



# Reglamento para la certificación de servicios y procesos



## Tabla de Contenido

1.	Objetivo .....	3
2.	Alcance .....	3
3.	Definiciones .....	3
4.	Descripción / actividades .....	6
4.1	Obligaciones de la organización .....	6
4.2	Obligaciones de icontec .....	11
4.3	Gestión del certificado .....	11
4.4	Condiciones de uso del certificado .....	19
4.5	Sanciones .....	21
4.6	Trámite de reposición y apelaciones .....	25
4.7	Quejas o reclamaciones por los servicios de certificación de ICONTEC .....	25
4.8	Manifestación de voluntad .....	25
4.9	Parámetros contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo .....	26
5.	Documentos referenciados .....	28
6.	Cargos referenciados .....	28
	<b>Anexo 1 requisitos del sistema de gestión para el control de la conformidad del servicio o proceso .....</b>	<b>28</b>

## 1. OBJETIVO

El presente documento establece las condiciones que rigen para la Certificación de **ICONTEC**, basada en los requisitos establecidos en las normas ISO/IEC 17065: 2012 Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios e ISO/IEC 17067:2013 Evaluación de la conformidad – Fundamentos de la certificación de producto y directrices para los esquemas de certificación de producto para los esquemas de certificación de procesos y servicios.

## 2. ALCANCE

Este Reglamento aplica para los servicios que se realicen en esquemas de certificación de procesos y certificación de servicios en Colombia y otros países, así como servicios de certificación generados a través de Acuerdos de Operación firmados con otros Organismos de Certificación.

Las Marcas de Conformidad otorgadas por **ICONTEC** se autorizan para los servicios o procesos que cumplan todos los requisitos establecidos en el referencial vigente aplicado para la certificación, de acuerdo con las condiciones que establece el presente Reglamento y las que se establecen en la licencia para el uso de la Marca de Conformidad.

## 3. DEFINICIONES

A continuación, se relacionan definiciones aplicables al presente Reglamento:

- a.) Acuerdo de Operación: Acuerdo realizado entre **ICONTEC** y otro organismo de certificación por el cual cada parte realiza actividades de la evaluación de conformidad en nombre de la otra parte y las mismas son reconocidas.
- b.) Apelación: Solicitud del cliente del servicio de evaluación de la conformidad a **ICONTEC** de reconsiderar la decisión que tomó en relación con su solicitud de reposición, por parte de una instancia independiente (adaptada de la ISO 17000).
- c.) Cancelación del Certificado: Pérdida definitiva de validez de la certificación.

- d.) Equipo Evaluador: Persona o grupo de personas asignadas para realizar una evaluación y que está constituido por un Evaluador Líder de procesos o servicios, quien podrá estar acompañado de evaluador(es), inspector(es) experto(s) técnico(s), evaluador(es) en entrenamiento que pueden ser personal externo contratado por **ICONTEC**, evaluador(es) de organismos de acreditación y otros observadores.
- e.) Evaluación extraordinaria: Evaluación adicional a las de seguimiento para verificar la operación eficaz, el mantenimiento del proceso o servicio, después de la implementación de cambios en la empresa que puedan afectar la integridad de la conformidad del proceso, servicio o sistema de gestión de calidad evaluado durante el otorgamiento de la certificación o seguimiento anterior.
- f.) Evaluación Testificada: Parte de la evaluación de un organismo de acreditación a un organismo de evaluación de la conformidad, que consiste en observar y evaluar la competencia del Equipo Evaluador y la aplicación de los procedimientos del organismo de evaluación de la conformidad para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación.
- g.) Marca de conformidad otorgada por **ICONTEC**: Marca registrada y emitida por **ICONTEC** que indica que un proceso o servicio es conforme con los requisitos especificados en el referencial bajo el cual se emite la certificación. La marca de conformidad incluye Certificación de Procesos, Certificación de Servicios, Calidad Turística Colombia y Calidad Turística Chile.
- h.) No conformidad: Incumplimiento de un requisito y puede ser clasificada como:
  - i.) No conformidad mayor: Ausencia o falla total de un requisito establecido para el servicio o proceso en el referencial utilizado para la certificación o sistema de gestión de la calidad que reduce de manera importante su capacidad para asegurar procesos o servicios controlados, o un incumplimiento de un requisito establecido en el presente reglamento que demuestre falta de gestión de la certificación por parte de la Organización. Un número de no conformidades menores contra un requisito puede representar una falla total del servicio, proceso o sistema de gestión de calidad y de esta manera ser considerado como una no conformidad mayor.
  - ii.) No conformidad menor: Un incumplimiento de los requisitos del servicio o proceso o requisito del sistema de gestión de la calidad que el juicio y la experiencia indican que no es probable que resulte en la falla del servicio o proceso en evaluación o en la reducción de su capacidad para asegurar los procesos controlados. Puede ser una falla en alguna parte del sistema de gestión documentado, o un único error observado en el seguimiento del mismo.
  - iii.) Observador: Persona quien acompaña al Equipo Evaluador, pero que no evalúa.

**Nota.** Un observador puede ser una persona competente designada para evaluar al Equipo Evaluador o un evaluador del Organismo de acreditación, o cualquier otra persona cuya presencia haya sido justificada.

- i.) 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 de procesos o servicios con las marcas de conformidad otorgadas por **ICONTEC**.
- j.) Plan de inspección del proceso o servicio (plan de calidad): Documento que indica como mínimo las características del proceso o servicio que garantizan el cumplimiento de todos los requisitos contemplados en el referencial de certificación, incluyendo la frecuencia de inspección, criterios de aceptación, equipos utilizados cuando se requiera, procedimientos, registros y responsables de la verificación en todas las etapas del proceso o servicio consideradas por la organización como las relevantes.
- k.) Reactivación del Certificado: Es la reanudación de la validez de la Certificación luego de una suspensión. La reactivación de la Certificación se da por una sola vez a partir de la decisión tomada por **ICONTEC** como resultado de la solución de la condición que motivó la suspensión.
- l.) Referencial: Para efectos de la certificación, Norma técnica, Resolución, Reglamento o documento técnico que establece los requisitos que debe cumplir el proceso o servicio a certificar.
- m.) Renovación del Certificado. Es la aprobación de un nuevo ciclo de certificación, luego de haber realizado antes de la fecha de vencimiento del Certificado, una evaluación a satisfacción y haber sido aprobada la renovación del Certificado.
- n.) Reposición. Solicitud del cliente del servicio de evaluación de la conformidad, ante la misma instancia de **ICONTEC**, para que considere la decisión que tomó en relación con la evaluación practicada.
- o.) Restauración del Certificado. Consiste en restaurar un Certificado que no alcanzó a ser renovado antes de su fecha de vencimiento. La restauración se aprueba solamente en aquellos casos en los cuales se haya completado todas las actividades de renovación antes de los seis (6) meses siguientes al vencimiento.
- p.) Suspensión del Certificado: Pérdida temporal de validez de la Certificación hasta máximo ciento cincuenta (150) días calendario.

## 4. DESCRIPCIÓN / ACTIVIDADES

### 4.1 Obligaciones de la organización

**4.1.1** La Organización debe cumplir los requisitos del esquema de certificación de procesos o servicios, 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.

**4.1.2** Firmar por un representante legal autorizado, el contrato en señal de aceptación de la propuesta y condiciones de la certificación indicadas en el presente reglamento.}

**4.1.3** Suministrar la documentación, registros e información requerida por el evaluador líder y/o el equipo evaluador, necesarios para la preparación de la evaluación y la elaboración del plan de evaluación con la oportunidad requerida antes de cada evaluación y presentar las evidencias válidas que permitan demostrar el cumplimiento de los requisitos exigidos por el esquema de certificación para la certificación de procesos o servicio.

**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 el referencial con base en el cual se otorga la certificación.

**4.1.4** Asegurar el libre acceso de **ICONTEC** a todos los sitios y documentos correspondientes a las actividades para las cuales solicita/obtiene la certificación para todas las verificaciones que se definan como necesarias y designar un responsable para la coordinación de las actividades con **ICONTEC**.

**4.1.5** Permitir la participación de equipos evaluadores de organismos de acreditación en las evaluaciones que dichos organismos seleccionen como parte de sus actividades de acreditación, como miembros del equipo evaluador, de acuerdo con lo establecido en el literal d – Capítulo 4 de este reglamento. No se requiere informar previamente a la Organización la participación de los evaluadores de organismos de acreditación durante la evaluación del proceso o servicio.

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

- 4.16** Pagar dentro de los plazos estipulados, los honorarios y gastos que **ICONTEC** le formule por las actividades correspondientes a la gestión de la certificación. Las tarifas correspondientes son establecidas y comunicadas cada año por **ICONTEC**, durante el tiempo de vigencia del Certificado.
- 4.17** **ICONTEC** podrá abstenerse de entregar el certificado a la organización, en caso de que el cliente no se encuentre totalmente a paz y salvo por otorgamiento, mantenimiento, reactivación y renovación o por cualquier otro concepto.
- 4.18** **ICONTEC** podrá incrementar el valor definido en las facturas en los siguientes casos:
- a.) Por el cambio en los acuerdos inicialmente definidos en el contrato de certificación.
  - b.) Por la identificación de diferencias en los detalles suministrados inicialmente a **ICONTEC** para determinar los valores del contrato.
  - c.) Por repeticiones de cualquier parte de la evaluación, o toda esta, o de las actividades debido a los procedimientos de registro y reglas que no se estén cumpliendo.
  - 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.
  - f.) Por la realización de actividades que se originen por cambios en el proceso o servicio que afecten el alcance del certificado, los cuales deben ser necesariamente notificados por la Organización.
- 4.19** **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 a la firma del contrato. Cualquier incremento en el valor de la certificación será notificado a la Organización.
- 4.110** No 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.
- 4.111** La Organización deben informar a **ICONTEC** con un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles contados a partir del cambio, acerca de las modificaciones que puedan afectar el servicio o proceso, el alcance del certificado o alguna de las siguientes situaciones:
- a.) Cambios en la razón u objeto social
  - b.) Cambios en la dirección de contacto o los sitios bajo el alcance de la certificación.

- c.) Cambios en la información de contacto con el **ICONTEC**: Representante, dirección, teléfonos, entre otros.
- d.) Cambios en la organización, en su tamaño, en su estructura organizacional; en el personal directivo, en el personal que toma decisiones relacionadas con el servicio o proceso certificado, en el personal asignado a actividades que requieren una calificación previa de su competencia que pueda alterar la naturaleza del servicio o procesos.
- e.) Eventos adversos ocurridos con el servicio o proceso que afecten la integridad, seguridad, salud o la vida de las personas.
- f.) Cambios en el servicio o proceso certificados
- g.) Fusión, escisión, liquidación, toma de control, cesión de acciones y en general cualquier otra operación que implique un cambio en la naturaleza jurídica de la organización o de su propiedad.
- h.) Intervención judicial o administrativa, inicio de investigaciones por autoridad competente o sanciones impuestas por autoridad competente.
- i.) Cambios en el diseño de los procesos o servicios con marca de conformidad que pueda afectar la conformidad con el referencial pertinente. La no notificación de la Organización a **ICONTEC** es causa de una sanción o declaración de no conformidad mayor.
- j.) Cese temporal de la prestación del servicio o procesos certificado superior a tres (3) meses.
- k.) Cese voluntario u obligatorio de actividades, o cierre temporal o definitivo decidido por la organización u ordenado por la autoridad competente.

**Nota:** Los cambios que realice la organización sin consentimiento ni aceptación y que sean de tal naturaleza que modifiquen las condiciones de la autorización de uso del certificado, dan lugar automáticamente a la suspensión del mismo. En caso de fusión, liquidación o absorción de la Organización, compra o venta, todos los derechos de uso del certificado cesan.

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



- 4.1.12** La Organización debe informar al evaluador líder acerca de los riesgos a los cuales se expone y las normas que el equipo evaluador debe cumplir en las instalaciones de la Organización, con el fin de prevenir daños a la integridad de las personas, en equipos, etc.
- 4.1.13** Mantener mientras esté vigente la certificación, un registro controlado de lo indicado a continuación, según sea aplicable al tipo de esquema de certificación:
- i.) Las quejas o reclamaciones de las partes interesadas aplicables según los requisitos que deba cumplir el proceso o servicio (tales como el cliente, la comunidad, empleados, etc.), así como del tratamiento dado a los mismos incluyendo las correcciones y acciones correctivas pertinentes.
  - ii.) Las investigaciones y las sanciones impuestas por la autoridad competente por incumplimiento de requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance de la certificación de procesos o servicios.
- 4.1.14** Permitir que **ICONTEC** tenga accesible al público o proporcione a petición, la información relativa a las certificaciones otorgadas, suspendidas o retiradas. Si por razones excepcionales, la Organización considera que el acceso a esta información debe ser limitado, debe notificar de este hecho a **ICONTEC** indicando las justificaciones correspondientes. Estas justificaciones deben ser validadas por **ICONTEC**.
- 4.1.15** Cuando se presenten no conformidades durante la evaluación, entregar las correcciones y acciones correctivas adecuadas para la aprobación por el evaluador líder de **ICONTEC**, máximo 15 días calendario después de finalizada la evaluación de campo. En los casos en que el evaluador solicite ajustes a los planes de acción propuestos por la Organización, éstos deben realizarse en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles. La aprobación definitiva de los planes de acción correspondientes a las no conformidades es de máximo cuatro (4) semanas contadas a partir de la finalización de la evaluación de campo. En caso de incumplimiento de los plazos antes mencionados, **ICONTEC** procede a suspender el certificado.
- 4.1.16** Suministrar a **ICONTEC**, dentro de los plazos establecidos, la información pertinente a investigaciones iniciadas por la autoridad correspondiente y permitir investigar las quejas de terceros que los usuarios reportan a la Organización o a **ICONTEC**
- 4.1.17** Suministrar la información que **ICONTEC** le solicite dentro de los plazos establecidos. La no entrega oportuna de la información a **ICONTEC** es causa de una sanción de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.5.2 del presente documento.
- 4.1.18** Para efectos de renovar el certificado, la Organización debe actualizar la información con mínimo seis meses de anterioridad de la fecha de vencimiento, a través del formulario suministrado por **ICONTEC** y relacionada con: direcciones de los sitios permanentes

incluidos en el alcance de la certificación, razón social, nombre del representante legal, nombre del representante de la dirección, correos electrónicos y norma o reglamento a certificar, entre otros. Esta actividad es condición necesaria para que **ICONTEC** pueda programar la evaluación de renovación. La Organización debe solicitar formalmente a **ICONTEC** la programación de la evaluación de renovación con una anterioridad de seis (6) meses antes de la fecha de vencimiento del certificado.

- 4.119** 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 la colocación del logo símbolo de la marca de conformidad 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 o el logo símbolo, **ICONTEC** puede iniciar las acciones legales correspondientes y exigirle el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado o marca de conformidad.
- 4.120** Hacer uso del certificado y del sello o marca de conformidad conforme con lo establecido en el numeral 5.4 de este Reglamento.
- 4.121** No utilizar el sello o marca de conformidad de **ICONTEC** de manera que pueda ocasionar una mala reputación para **ICONTEC**. El derecho de uso del Certificado es intransferible por lo que en caso de que la Organización proyecte transferir total o parcialmente el proceso o servicio certificado debe informar con la debida anticipación a **ICONTEC**, para decidir sobre la continuidad del Certificado.
- 4.122** Asegurar que el proceso o servicio que se encuentra cubierto por el alcance de la certificación cumple los requisitos del referencial correspondiente.
- 4.123** En caso de incumplimiento del proceso o servicio con los requisitos del referencial correspondiente la Organización debe:
- i.) Asumir la responsabilidad sobre las garantías que le corresponden a la empresa conforme con la ley
  - ii.) Asumir la responsabilidad legal exclusiva frente a terceros por los daños y perjuicios que pudiera derivarse por el incumplimiento del proceso o servicio o del presente documento.
- 4.124** Suministrar información que evidencie el mantenimiento de la certificación de su sistema de gestión de calidad cuando **ICONTEC** lo solicite, en el caso de Organizaciones con certificación del sistema de calidad.

**Nota:** En caso de pérdida de vigencia de la certificación del sistema de gestión de calidad **ICONTEC** se reserva el derecho de realizar una evaluación extraordinaria con el fin de determinar el mantenimiento de la certificación en las condiciones otorgadas.

**4.125** Hacer la implementación requerida para demostrar la conformidad del proceso o servicio certificado, cuando se presenten cambios en el referencial o en los requisitos de la certificación o en ambos.

## **4.2 Obligaciones de iconotec**

**4.21** Tratar de manera estrictamente confidencial toda la información y los documentos obtenidos de la Organización, en relación con las actividades desarrolladas para la gestión del Certificado, y usarla solamente para los fines relacionados con la gestión del mismo. En caso de que una autoridad administrativa requiera información relacionada con la Organización, el **ICONTEC** lo informará a la Organización, para que ésta otorgue la autorización debida. Lo anterior sin perjuicio del estricto cumplimiento que el **ICONTEC** debe dar a la Ley y a las órdenes provenientes de las autoridades judiciales y administrativas.

**4.22** Verificar que el servicio o proceso cumplen con los requisitos especificados en el referencial bajo el cual se otorga la certificación y en este Reglamento. La certificación no exime a la Organización de su responsabilidad de cumplir con la legislación legal vigente y suministrar procesos o servicios que cumplan los requisitos aplicables. La autorización del uso de la marca de conformidad otorgada por **ICONTEC** no sustituye las obligaciones asignadas a los organismos de control, según sus competencias. La certificación del Servicio o proceso no es garantía de cumplimiento de requisitos legales o contractuales exigibles a los servicios cubiertos por el alcance de la certificación

**4.23** Entregar los informes de las evaluaciones realizadas, y comunicar a la Organización cualquier decisión tomada en relación con el otorgamiento, seguimiento, reactivación, renovación, suspensión, cancelación y cualquier otra decisión al certificado.

## **4.3 Gestión del certificado**

- i.) Gestión del Certificado comprende las actividades necesarias para decidir sobre el mismo, para las cuales **ICONTEC** conserva la autonomía, acerca del otorgamiento de la certificación de procesos y servicios, su mantenimiento, renovación, ampliación, reducción, suspensión, reactivación y cancelación.
- ii.) Una vez suscrito el contrato de certificación, **ICONTEC** establece un programa de evaluación por cada ciclo de certificado y para el mantenimiento del mismo. Este programa se fundamenta en la realización de evaluaciones periódicas del cumplimiento del proceso o servicio.

iii.) La evaluación comprende la verificación del cumplimiento y aplicación de los requisitos indicados en el numeral 5.10 del presente reglamento, según sea aplicable y la evaluación del proceso o servicio para verificar el cumplimiento de los requisitos del referencial con el cual se solicita la certificación.

**Nota:** Las disposiciones establecidas en el Anexo 1 del presente Reglamento no se aplican para la certificación de calidad del servicio en pequeño comercio

#### 4.3.1 Solicitud

**4311** Cualquier Organización, sin ningún tipo de discriminación, podrá presentar la solicitud de certificación para los procesos o servicios que presta. En caso de que la certificación del proceso o servicio 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 registrará cuando la Organización hubiera solicitado la cancelación de alguna de los sellos o Marcas de Conformidad de **ICONTEC**. Sin perjuicio de lo anterior, **ICONTEC** se reserva el derecho de otorgar una certificación si existiesen razones técnicas que puedan afectar la seguridad o vida de las personas, la imagen o el buen nombre de **ICONTEC** o impidan la prestación del servicio.

**4312** La solicitud para la utilización de una marca de conformidad debe ser realizada por escrito a través del formulario de información previa aplicable establecido por **ICONTEC** en el que se indique, además de otra información, el referencial correspondiente, el plan de inspección establecido por el solicitante para evaluar la conformidad del proceso o servicio con el referencial bajo el cual se realizará la certificación. La Organización debe adjuntar toda la documentación indicada en el formulario de solicitud de certificación para que se pueda iniciar el proceso de certificación.

**4313** **ICONTEC** revisará la documentación que conforma la solicitud de certificación y si lo considera pertinente podrá requerir aclaración de la misma o información adicional.

**4314** Una vez aceptada la solicitud, **ICONTEC** procederá a realizar la propuesta para el otorgamiento de la certificación. Si la propuesta es aprobada por la Organización se iniciará el proceso de otorgamiento de la certificación.

#### 4.3.2 Otorgamiento de la certificación

El otorgamiento de la certificación comprende las siguientes etapas:

**4321** Programación de la evaluación inicial o de otorgamiento y asignación del equipo evaluador. Una vez suscrito el contrato de certificación, **ICONTEC** asignará un equipo evaluador para realizar las evaluaciones de otorgamiento, seguimiento, renovación, ampliación,

reactivación y/o reducción de la certificación. En el caso que la Organización tenga objeciones relacionadas con el equipo evaluador, debe notificar a **ICONTEC** por escrito las razones dentro de los (5) días hábiles 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 al equipo evaluador, en la fecha programada. **ICONTEC** atenderá las objeciones a un integrante del equipo evaluador en los casos en que alguno de los integrantes presente conflicto de intereses.

**4322** Revisión inicial y planificación de la evaluación. El equipo evaluador asignado revisará la documentación suministrada por la Organización y podrá solicitar documentos adicionales si lo considera necesario. La revisión inicial deberá realizarse en la sede de la Organización y contemplará:

- a.) La evaluación a la documentación presentada para evaluar si la Organización ha considerado la evaluación de la conformidad de todos los requisitos establecidos en el referencial correspondiente. Así mismo, se evaluará la documentación relacionada con el proceso o servicio y con el proceso de producción o del sistema de calidad cuando sea aplicable.
- b.) La evaluación de la(s) sede(s) de la Organización y sus condiciones específicas e intercambiar información con el personal del solicitante con el fin de determinar el estado de preparación para la evaluación en sitio.
- c.) La revisión de la comprensión de los requisitos del referencial, en particular en lo que concierne a la identificación de desempeño clave o de aspectos, procesos y objetivos significativos del servicio o proceso
- d.) La asignación de recursos para la evaluación (etapa 2) y la coordinación con la Organización, sobre los detalles para su realización.
- e.) La elaboración del plan de evaluación

En caso de concluirse que la Organización no está preparada para la evaluación en sitio, dicha evaluación podrá suspenderse y reprogramarse cuando la Organización supere las deficiencias identificadas, sin exceder un máximo de tres meses después de realizada la revisión inicial. Si la Organización lo considera pertinente podrá requerir una nueva revisión inicial, antes de la evaluación en sitio, la cual debe cancelar de acuerdo con las tarifas vigentes.

El evaluador líder elabora un informe y lo entrega al finalizar esta etapa. Este informe incluye los hallazgos, áreas de preocupación o aspectos que pueden constituirse como no conformidades en la etapa 2 y las conclusiones en relación con la viabilidad de realizar la etapa 2 de la evaluación.

**4323** Evaluación de otorgamiento (Etapa 2).

La evaluación en sitio se debe realizar máximo 180 días calendario después de realizada la revisión inicial, para evaluar la eficaz implementación del servicio o proceso. El equipo evaluador obtiene evidencia que el servicio o proceso es conforme con los requisitos del referencial con el cual se solicita la certificación y con lo establecido en los siguientes numerales de este Reglamento.

Para el caso del esquema de Calidad del Servicio en Pequeño Comercio la evaluación puede incluir 2 o 3 visitas, una de las cuales se realiza bajo la metodología del cliente incógnito (El evaluador no se identificará como tal). En las demás visitas se presentará a la gerencia de la organización de comercio para evaluar los demás aspectos contemplados en la norma del servicio

**4324** Al final de la evaluación de otorgamiento, el evaluador debe informar a la Organización sobre los hallazgos y conclusiones obtenidas. Cuando se presenten no conformidades menores solamente, la Organización debe establecer las acciones correctivas e informarlas al equipo evaluador quien las revisará y, si son adecuadas a los hallazgos, elaborará el informe respectivo para presentarlo a **ICONTEC**. Cuando se presenten no conformidades mayores se debe realizar una evaluación complementaria en fecha acordada con la Organización, antes de que transcurran 90 días calendario de la finalización de la evaluación en sitio o se venza el certificado para verificar que se han implementado eficazmente las acciones correctivas para los aspectos detectados como no conformes o para comprobar que se han cumplido las condiciones exigidas. La Organización debe presentar al equipo evaluador, las acciones correctivas para solucionar las no conformidades (menores y mayores) dentro de los plazos establecidos en el numeral 5.1.15 de este Reglamento. La evaluación complementaria debe ser pagada por el solicitante de acuerdo con su duración.

**Nota:** Si por necesidad de la implementación de la acción correctiva se requiere un tiempo mayor a los 90 días, la Organización debe solicitar autorización por escrito a **ICONTEC** con la debida justificación. **ICONTEC** estudiará la situación y emitirá el concepto correspondiente.

**4325** Cuando en la evaluación complementaria se evidencia que las no conformidades mayores no han sido solucionadas se procede de la siguiente manera:

- a.) En caso de evaluación de otorgamiento la Organización debe iniciar nuevamente el proceso de otorgamiento de la certificación desde la Etapa 1.
- b.) En caso de evaluación de reactivación: Se realiza una nueva evaluación a todo el servicio o proceso. Si esta actividad se inicia antes de noventa (90) días de finalizada la verificación complementaria, esta evaluación tendrá una duración equivalente a la de renovación.

- c.) En caso de evaluación de seguimiento: Se suspende el Certificado. Dicha suspensión no podrá ser superior a ciento cincuenta (150) días. Si se supera este plazo, se cancela el Certificado.
- d.) En caso de evaluación de renovación: No se renueva el Certificado. En este caso la Organización podrá presentarse a una nueva evaluación inicial de certificación después de noventa (90) días de finalizada la evaluación complementaria.

#### 4.3.2 Informe.

Con base en los resultados obtenidos durante la evaluación, el evaluador líder presenta un informe que se presenta a revisión por parte de un ponente de certificación, el cual incluye las actividades realizadas, los resultados obtenidos, la conclusión y la propuesta sobre la viabilidad de otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender, cancelar o reactivar el Certificado.

Copia de este informe se envía a la Organización máximo dos meses después de haber finalizado y aprobado el proceso de evaluación a satisfacción.

#### 4.3.3 Decisión sobre la certificación

Para el otorgamiento del Certificado es condición indispensable que durante la evaluación se compruebe la adecuación a los requisitos o que, en el evento de haberse presentado no conformidades mayores, éstas se hayan solucionado y verificado a través de evaluación complementaria. En caso de que se cumplan los requisitos indicados, **ICONTEC** podrá aprobar el otorgamiento, ampliación, mantenimiento, reducción, renovación o reactivación del Certificado con base en el concepto emitido. **ICONTEC** podrá abstenerse de autorizar el otorgamiento, ampliación, mantenimiento, reducción, renovación o reactivación del Certificado, si a juicio sustentado del Consejo Directivo, existen condiciones de la Organización o del proceso o servicio, que pueden estar en contra de la imagen o credibilidad de la certificación o de **ICONTEC**.

#### 4.3.4 Periodo de la certificación

El Certificado de servicios o proceso se otorga por un periodo de tres (3) años que puede prorrogarse a voluntad de las partes siempre y cuando la Organización mantenga su servicio o proceso conforme con los requisitos, lo cual es verificado mediante mínimo dos (2) evaluaciones anuales de seguimiento y una (1) evaluación de renovación. El periodo de certificación inicia 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.

#### 4.3.5 Mantenimiento de la certificación

**4351** Una vez otorgada la certificación, La Organización asume toda la responsabilidad por el cumplimiento de los requisitos establecidos en el referencial bajo el cual fue otorgada dicha certificación, realizando los controles correspondientes.

**4352** Durante la vigencia del certificado, **ICONTEC** confirma a la Organización mínimo con 15 días de anticipación, la fecha y los integrantes del equipo evaluador asignados, para la ejecución de las evaluaciones de seguimiento y de renovación. 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 certificado. Esta suspensión no da lugar a la extensión de la vigencia del certificado.

**4353** La solicitud de aplazamiento 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 Regional que emitió la notificación original de programación.

Sólo se aceptan aplazamientos que sean solicitados con al menos 15 días de anticipación del inicio de la prestación del servicio o por fuerza mayor.

Los motivos de fuerza mayor a los que se hace referencia son:

- Siniestro en las instalaciones de la empresa
- Restricciones temporales para la contratación en entidades públicas.
- Acciones de terrorismo que impiden realizar la evaluación
- Muerte o accidente grave de Directivos o del Representante de la Dirección de la Organización.

**4354** Si durante la evaluación de seguimiento se encuentran no conformidades mayores se programa una evaluación complementaria antes de los noventa (90) días calendario, que permita evidenciar que se han tomado las acciones correctivas que permitan subsanar las no conformidades detectadas. La Organización debe presentar al equipo evaluador, las acciones correctivas para solucionar las no conformidades dentro de los plazos establecidos en el numeral 5.1.15 de este reglamento. Cuando en la evaluación complementaria se encuentra que las no conformidades no han sido subsanadas o se presentan nuevas no conformidades, se procederá a suspender el Certificado según plazo acordado con la Organización.

Dicha suspensión no podrá ser superior a ciento ochenta días (180) días calendario, después de esto, y si la Organización no ha realizado la reactivación del certificado en el plazo definido, **ICONTEC** cancelará el certificado. **ICONTEC** en casos específicos puede



determinar la suspensión de la certificación de forma inmediata a la presentación de la no conformidad.

**4355** En el caso de la certificación de procesos, si las no conformidades son de tal naturaleza que afecten la seguridad o salud del usuario del producto se suspenderá inmediatamente la certificación. En estos casos, el evaluador analiza si los productos que se encuentran en el mercado son susceptibles de presentar no conformidades y en tal caso, la Organización debe proceder a recoger el producto y dar tratamiento de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.1.25 de este Reglamento.

**4356** Cuando durante una evaluación de seguimiento o renovación se encuentran no conformidades menores, la Organización debe presentar un plan de acción para solucionar la no conformidad. La Organización debe presentar al equipo evaluador, las acciones correctivas para solucionar las no conformidades dentro de los plazos establecidos en el numeral 5.1.15 de este reglamento. El evaluador revisará y aprobará el plan de acción y la eficacia del mismo será verificada en la siguiente evaluación de seguimiento. Si en la evaluación de seguimiento no se puede evidenciar la implementación de acciones correctivas correspondientes a no conformidades menores detectadas en evaluaciones previas, se realizará una evaluación complementaria que debe ser pagada por la Organización de acuerdo con su duración.

**4357** Adicional a las evaluaciones de seguimiento **ICONTEC** puede aplicar actividades de vigilancia como:

- La solicitud de información a la Organización sobre aspectos relativos a la certificación en cualquier tiempo dentro de la fecha de vigencia del certificado.
- La revisión de cualquier declaración de la Organización relativa a sus operaciones (por ejemplo, material promocional, sitios web),
- La solicitud a la Organización para que proporcione documentos y registros

#### **4.3.6 Renovación del certificado**

**4361** **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 6 (seis) meses antes de la fecha de vencimiento del certificado. En caso de no recibirse dicha información a satisfacción y la solicitud en el plazo indicado, no se programa la evaluación de renovación del certificado.

**4362** Recibida la solicitud y antes de la fecha de vencimiento de la vigencia del Certificado, se realiza una evaluación con el fin de determinar la renovación del Certificado. En los casos que se identifiquen no conformidades mayores en esta evaluación, los plazos para

la implementación de las correcciones y de las acciones correctivas no deben superar el vencimiento de la certificación, en caso contrario, el Certificado pierde su vigencia. Por lo anterior, es recomendable que esta evaluación sea realizada con una anterioridad de 3 meses antes de la fecha de vencimiento del certificado, para garantizar que la Organización cuente con un tiempo suficiente para la implementación de las correcciones y de las acciones correctivas correspondientes.

**4363** La realización de esta evaluación se comunica a la Organización desde el momento del otorgamiento o renovación anterior de la certificación, de manera que la decisión de renovación se tome antes de la fecha de vencimiento del Certificado. La duración de estas evaluaciones podrá variar de acuerdo con las modificaciones en las características de la Organización y en el alcance del certificado.

**4364** Cuando en la evaluación complementaria se encuentra que las no conformidades no han sido subsanadas, no se renueva el Certificado y la Organización podrá presentarse a una nueva evaluación inicial de certificación después de noventa (90) días de finalizada la evaluación complementaria.

#### **4.3.7 Evaluaciones extraordinarias.**

**4371** **ICONTEC** puede realizar evaluaciones extraordinarias cuando se presente alguna o varias de las siguientes situaciones:

- a.) Uno o más de los eventos establecidos en el numeral 5.1.11, previa evaluación de la necesidad de realizar dicha evaluación
- b.) Cambios en requisitos legales o reglamentarios que podrían afectar el estado de cumplimiento de la organización
- c.) Cambios en la estructura organizacional, los procedimientos, las operaciones, las actividades o sitios de la prestación del servicio o proceso, lo cual podrá, a juicio de **ICONTEC**, conllevar una suspensión temporal del Certificado.
- d.) Acuerdos que desarrolle **ICONTEC** con otros organismos de certificación.
- e.) Cambio o transferencia de la empresa a otros propietarios.
- f.) Por solicitud del ponente de certificación de procesos o servicios.
- g.) Cambio en el diseño del producto para el caso de certificación de procesos.
- h.) Cambio en el referencial correspondiente.
- i.) Por resultados de disposiciones o apelaciones.

- j.) 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 a su magnitud e impacto lo ameriten.

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

#### **4.3.8 Ampliación y reducción del certificado**

**4381** La Organización puede solicitar ampliación de la certificación en los siguientes casos:

- a.) Para nuevos sitios en los cuales se realicen los servicios o procesos cubiertos por el alcance de la certificación
- b.) Para una nueva categoría de servicios o procesos cubierta por el mismo referencial de la certificación
- c.) Para actividades adicionales en el mismo sitio o en sitio(s) diferente(s) cubiertos por el mismo referencial de la certificación

**4382** En todos los casos, la Organización debe hacer la solicitud de ampliación por escrito, utilizando el formulario establecido por **ICONTEC** y anexando la documentación solicitada en dicha formulario. Las ampliaciones son autorizadas con base en los resultados de las actividades realizadas por **ICONTEC** y son ratificadas por el Consejo Directivo.

**4383** La reducción al alcance del certificado se realiza por solicitud escrita de la Organización o puede ser identificada y reportada por **ICONTEC** en las evaluaciones de seguimiento o renovación. Podrán realizarse evaluaciones extraordinarias para verificar la aplicación de los requisitos establecidos para la certificación, si existe el riesgo de que la reducción afecte el alcance que permanece.

#### **4.4 Condiciones de uso del certificado**

**4.4.1** La Organización que ha obtenido autorización para el uso de los Certificados **ICONTEC**, puede utilizar el sello o la marca de conformidad correspondiente, para demostrar que su proceso o servicio cumple los requisitos indicados en el referencial de certificación. La Organización no puede hacer ninguna publicidad sobre el certificado o su futuro otorgamiento sino después de su aprobación. La contravención a esta disposición puede causar la negación del certificado o su aplazamiento

**4.4.2** 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 certificado, debe informar a **ICONTEC** con la debida anticipación, con el fin de definir la continuidad del Certificado, su reducción de alcance o su cancelación.

**4.4.3** La Organización puede utilizar el sello o marca de conformidad siguiendo las disposiciones que se indican a continuación:

**4.4.3.1** En su publicidad

- a.) Con la razón social de la Organización.
- b.) Con el número, título, versión o fecha del referencial
- c.) Con la marca comercial autorizada
- d.) Dentro del período de validez del certificado
- e.) Cuando sea reproducido, el certificado y el logo símbolo debe cumplir con lo establecido en el Manual de aplicación de marcas de conformidad E-GM-002 USO DE MARCAS DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN **ICONTEC** PARA INSPECCIÓN, PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS
- f.) En los colores especificados. Las ampliaciones o reducciones son permitidas conservando las proporciones originales y siempre que sean legibles y de acuerdo con lo establecido en el Manual de aplicación de marcas de conformidad E-GM-002 USO DE MARCAS DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN **ICONTEC** PARA INSPECCIÓN, PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS.
- g.) En documentos, avisos y otros medios publicitarios con una clara descripción del alcance de la certificación.
- h.) La referencia al organismo de acreditación de **ICONTEC**, de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Manual de aplicación de marcas de conformidad E-GM-002 USO DE MARCAS DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN **ICONTEC** PARA INSPECCIÓN, PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS.

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.

**4.4.3.2** Cuando el certificado sea reproducido deberá aparecer completo y ser totalmente legible, de acuerdo con el E-GM-002 USO DE MARCAS DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN **ICONTEC** PARA INSPECCIÓN, PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS.

**4.4.3.3** El Certificado no puede ser usado de manera que induzca o pueda inducir a confusión con otras actividades o instalaciones que no están bajo el alcance de la certificación, se debe especificar claramente el proceso o servicio certificado.

**4434** La Organización sólo puede hacer publicidad del Certificado, después de su aprobación. Ordenada la suspensión o cancelación del Certificado la Organización no podrá hacer uso de los sellos o marcas de conformidad de **ICONTEC**.

**4435** En caso de existir dudas sobre el contenido autorizado para la publicidad, la Organización puede consultar el E-GM-002 USO DE MARCAS DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN **ICONTEC** PARA INSPECCIÓN, PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS, el cual se encuentra publicado en la página web o dirigirse a **ICONTEC**.

## **4.5 Sanciones**

**4.5.1** Las siguientes causas pueden dar lugar a sanciones por parte de **ICONTEC**:

- a.) La infracción a las condiciones indicadas en el presente documento.
- b.) Permanencia de una no conformidad o incumplimiento del plazo establecido para algún requisito modificado ó por no establecer y comunicar las correcciones, las causas y acciones correctivas adecuadas para solucionar las no conformidades en los plazos establecidos en este Reglamento.
- c.) La mora en la presentación de las acciones correctivas para la solución de las no conformidades o en la información solicitada por **ICONTEC** durante el proceso de evaluación.
- d.) Por no poder solucionar en una verificación complementaria las no conformidades mayores ó menores pendientes de las evaluaciones previas.
- e.) No recibir en las fechas programadas las evaluaciones de seguimiento y renovación.
- f.) Alterar o cambiar el contenido del alcance del Certificado o su vigencia.
- g.) Presentar documentación falsa para obtener o mantener la certificación.
- h.) Uso indebido del certificado o para actos ilícitos.
- i.) 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 junto con los del literal anterior, serán validados conforme a los parámetros y comités designados al interior de **ICONTEC**.
- j.) 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.

- k.) No contestar los requerimientos realizados por **ICONTEC** en los plazos establecidos.
- l.) La mora mayor a sesenta (60) días en el pago de los servicios de la certificación.
- m.) Utilizar el certificado vencido, suspendido o cancelado.

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

- a.) Amonestación escrita con el requerimiento de que cesen las infracciones en un plazo determinado.
- b.) Amonestación escrita acompañada de una 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 15 días de anticipación a la prestación del servicio.

Se exceptúa de esta penalización las solicitudes de reprogramación por motivos de fuerza mayor:

En caso de presentarse las causales contempladas desde el literal f. hasta el literal j. del numeral 5.5.1 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 presente literal c, 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.

- d.) Suspensión del Certificado, la cual **ICONTEC** decidirá y no podrá ser superior a ciento cincuenta (150) días calendario, para corregir la situación que originó la sanción, de lo contrario se procederá al retiro del certificado. **ICONTEC** puede exigir como condición para levantar la suspensión, el resarcimiento demostrado de perjuicios sufridos por terceros o por **ICONTEC**.
- e.) Decisión de no otorgar el certificado o la cancelación del mismo.
- f.) En caso de mora mayor a sesenta (60) días en el pago de los derechos de la certificación por parte de la Organización de la certificación, **ICONTEC** podrá suspender la realización de la evaluación de seguimiento o renovación y en consecuencia el certificado, hasta tanto la organización cancele las obligaciones pendientes.

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

- a.) Por solicitud escrita de la Organización,

- b.) Cuando ocurra cese temporal de actividades o traslado de instalaciones o la prestación de proceso o servicios o la realización de las actividades del alcance durante dos seguimientos consecutivos.
- c.) Por mora mayor a 60 días en el pago de los servicios de evaluación establecidos contractualmente o por no cumplir los acuerdos de pago. En estos casos **ICONTEC** podrá suspender la realización de la evaluación de seguimiento o renovación y en consecuencia el certificado queda en estado suspendido hasta tanto la Organización cancele las obligaciones pendientes.
- d.) Por incurrir en actividades que atenten contra la imagen de **ICONTEC** o de las actividades de certificación.
- e.) Por incurrir la Organización en cualquiera de las actividades descritas en el numeral 5.5.1 literales a, b, c, d, e, i, j del presente documento.
- f.) La no aceptación de la realización de una evaluación extraordinaria.

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

En caso 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 certificado. El **ICONTEC** puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la suspensión.

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

Toda suspensión se levanta luego de comprobar que se han subsanado las causas que la originaron; se requiere evaluación de reactivación en todos los casos excepto cuando se presenten las condiciones indicadas en los literales c y d de este numeral. La decisión de la reactivación debe darse antes del plazo máximo de la suspensión. Las evaluaciones de reactivación tendrán una duración equivalente a la de renovación y su costo 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.

**454** 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.) Por incurrir la Organización en cualquiera de las actividades descritas en los Literales a, e, f y g del numeral 5.5.1 del presente documento.
- i.) Por no llevarse a cabo las evaluaciones de seguimiento o renovación dentro de los plazos contemplados en el presente Reglamento.
- j.) La no aceptación de la realización de una evaluación extraordinaria.

La cancelación del certificado deberá ser comunicada por escrito a la empresa. Ocurrido lo anterior, todos los derechos de uso cesan de pleno derecho, quedando obligada la Organización a suspender toda publicidad que haga del mismo. El incumplimiento de esta disposición será penalizado con multa en cuantía equivalente a veinte (20) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

La cancelación de la certificación implica la renuncia por parte de la Organización a cualquier acción legal en contra de **ICONTEC**. En caso de retiro del Certificado, todos los derechos de uso del mismo cesan inmediatamente, quedando obligada la Organización a suspender toda publicidad relativa al mismo a partir de la fecha en que le sea notificada por escrito la cancelación del certificado. 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 certificado. **ICONTEC** puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la cancelación.



#### 4.6 Trámite 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 diez (10) días hábiles 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 disposición en un plazo de máximo cuarenta y cinco (45) días calendario luego de haberse recibido la comunicación de la disposición.

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 diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la notificación del escrito que resuelve la disposición. 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 cuarenta y cinco (45) días calendario luego de haberse recibido la comunicación de la apelación.

#### 4.7 Quejas o reclamaciones por los servicios de certificación de icontec

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

#### 4.8 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 de 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 e 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.

#### **4.9 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 el Cliente ha estado inmerso o está siendo vinculado a investigaciones que por estos hechos cursen ante las autoridades judiciales o administrativas competentes.

Disposiciones:

- a.) El Cliente 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.) El Cliente declara de manera expresa que no está siendo investigado por ninguna entidad privada o de gobierno por hechos de cualquier forma relacionados con el lavado de activos o la financiación del terrorismo, 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.) El Cliente 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.) El Cliente autoriza expresamente a **ICONTEC** para que informe a las entidades privadas y de gobierno encargadas de investigar y atacar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, 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.) El Cliente 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 del Cliente 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.) El Cliente 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.) El Cliente 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 las entidades privadas y de gobierno responsables de investigar y atacar el lavado de activos y la financiación del terrorismo y a **ICONTEC**, de manera inmediata. Así mismo, el Cliente declara que conservará registro de las operaciones que celebre con sus clientes.
- i.) El Cliente 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.
- j.) El Cliente 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 21 de abril de 2021**

## 5. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- E-GM-002 USO DE MARCAS DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN **ICONTEC** PARA INSPECCIÓN, PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS

## 6. CARGOS REFERENCIADOS

- Jefe Jurídico

## ANEXO 1

### Requisitos del sistema de gestión para el control de la conformidad del servicio o proceso

A continuación se relacionan los requisitos que debe cumplir el sistema de gestión de calidad de la organización que solicita o tiene autorización para la certificación de servicio o proceso con marca de conformidad otorgada por **ICONTEC**.

#### 1. Liderazgo y compromiso

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

- Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los

- requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- Promoviendo la mejora;
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

## **2. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la Organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- i.) Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de este anexo;
- ii.) Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase Numeral 7);
- iii.) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la Organización;
- iv.) Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.

## **3. Recursos**

### **3.1 Generalidades**

La Organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. La Organización debe considerar:

- a.) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- b.) Qué se necesita obtener de los proveedores externos.

### **3.2 Personas**

La Organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad.

### **3.3 Infraestructura**

La Organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los procesos o servicios.

**Nota.** La infraestructura puede incluir: Edificios y servicios asociados; Equipos, incluyendo hardware y software;

Recursos de transporte; Tecnologías de la información y la comunicación

### **3.4 Recursos de seguimiento y medición**

#### **3.4.1 Generalidades**

La Organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los procesos o servicios con los requisitos. La Organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:

- a.) Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b.) Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.
- c.) La Organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

#### **3.4.2 Trazabilidad de las mediciones**

Para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:

- a.) Calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;
- b.) Identificarse para determinar su estado;
- c.) Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

La Organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.

### **3.5 Competencia**

La Organización debe:

- a.) Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b.) Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiada;
- c.) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- d.) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

**Nota.** Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.

## **4 Información documentada**

### **4.1 Generalidades**

El sistema de gestión de la calidad de la Organización debe incluir:

- a.) La información documentada requerida por este anexo;
- b.) La información documentada que la Organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

### **4.2 Creación y actualización**

Al crear y actualizar la información documentada, la Organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- a.) La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b.) El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- c.) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

### **4.3 Control de la información documentada**

**4.3.1** La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por este anexo se debe controlar para asegurarse de que:

- a.) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b.) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

**432** Para el control de la información documentada, la Organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- a.) Distribución, acceso, recuperación y uso;
- b.) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c.) Control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- d.) Conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la Organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, se debe controlar.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

## **5 Control de los procesos o servicios suministrados externamente**

### **5.1 Generalidades**

- i.) La Organización debe asegurarse de que los procesos o servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.
- ii.) La Organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos o servicios suministrados externamente cuando:
  - a.) Los procesos o servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios procesos o servicios de la Organización;
  - b.) Los procesos o servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la Organización;
  - c.) Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la Organización.
- iii.) La Organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o servicios de acuerdo con los requisitos. La Organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

### **5.2 Tipo y alcance del control**



La Organización debe asegurarse de que los procesos o servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la Organización de entregar procesos o servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

La Organización debe:

- a.) Asegurarse de que los procesos o servicios suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;
- b.) Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c.) tener en consideración:
  - El impacto potencial de los procesos o servicios suministrados externamente en la capacidad de la Organización de cumplir regularmente los requisitos del proceso o servicio y los legales y reglamentarios aplicables;
  - La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
- d.) Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos o servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

### **53** Información para los proveedores externos

La Organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

La Organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:

Los procesos o servicios a proporcionar;

La aprobación de:

- Procesos o servicios;
- Métodos, procesos y equipos;
- La liberación de procesos o servicios;

La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;

Las interacciones del proveedor externo con la Organización;

El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la Organización;

Las actividades de verificación o validación que la Organización pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

## **6 Prestación del servicio o realización del proceso**

## 6.1 Control de la prestación del servicio o realización del proceso

La Organización debe implementar la prestación del servicio o realización del proceso bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

La disponibilidad de información documentada que defina:

- a.) Las características de los procesos a realizar o servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;
- b.) Los resultados a alcanzar;
- c.) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
- d.) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los procesos o servicios;
- e.) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la prestación del servicio o realización del proceso;
- f.) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- g.) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- h.) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

## 6.2 Identificación y trazabilidad

La Organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los procesos o servicios.

La Organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la prestación del servicio o realización del proceso.

La Organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

## 6.3 Preservación

La Organización debe preservar las salidas durante la prestación del servicio ó proceso, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

Nota. La preservación puede incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección.

#### 6.4 Actividades posteriores a la entrega

La Organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos, procesos o servicios.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la Organización debe considerar:

- a.) Los requisitos legales y reglamentarios;
- b.) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos, procesos ó servicios;
- c.) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos, procesos ó servicios.

**Nota.** Las actividades posteriores a la entrega pueden incluir acciones cubiertas por las condiciones de la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

#### 6.5 Control de los cambios

La Organización debe revisar y controlar los cambios para la prestación del servicio o proceso en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

La Organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

### 7 Liberación de los productos, procesos ó servicios

La Organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos, procesos ó servicios.

La liberación de los productos, procesos y servicios no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas.

La Organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos, procesos y servicios. La información documentada debe incluir:

- a.) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;

b.) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

## **8 Control de las salidas no conformes**

**8.1** La Organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

**8.2** La Organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los procesos o servicios. Esto se debe aplicar también a los procesos o servicios no conformes detectados después de la entrega de procesos o servicios.

**8.3** La Organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a.) Corrección;
- b.) Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de procesos o servicios;
- c.) Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

**8.4** La Organización debe conservar la información documentada que:

- a.) Describa la no conformidad;
- b.) Describa las acciones tomadas;
- a.) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

## **9 Mejora**

### **9.1 Generalidades**

La Organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Éstas deben incluir:

- a.) Mejorar los procesos o servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- b.) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- c.) Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

**Nota.** Los ejemplos de mejora pueden incluir corrección, acción correctiva, mejora continua, cambio abrupto, innovación y reorganización.

## 9.2 No conformidad y acción correctiva

**921** Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la Organización debe:

- a.) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
- b.) Tomar acciones para controlarla y corregirla;
- c.) Hacer frente a las consecuencias.
- d.) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
- e.) La revisión y el análisis de la no conformidad;
- f.) La determinación de las causas de la no conformidad;
- g.) La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- h.) Implementar cualquier acción necesaria;
- i.) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- j.) Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y
- k.) Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

**922** La Organización debe conservar información documentada como evidencia de:

- a.) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b.) Los resultados de cualquier acción correctiva.

## 10 Tratamiento de reclamos

La Organización debe aplicar y mantener actualizados procedimientos documentados para la recepción y tratamiento de los reclamos de los clientes sobre los servicios o procesos para los cuales se otorga la marca de conformidad **ICONTEC**. Debe existir evidencia con relación al tratamiento dado al reclamo, y siempre que sea posible, de la satisfacción del cliente. Se debe mantener un registro numerado consecutivamente de los reclamos y quejas de sus clientes, así como del tratamiento dado a los mismos.