



REGLAMENTO DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN ADMINISTRADOS POR LA UNIDAD TÉCNICA DE VALIDACIÓN Y VERIFICACIÓN



Este reglamento forma parte de los requisitos contractuales que suscriben la Organización e **ICONTEC** y que rigen los servicios de certificación de la Unidad Técnica de Validación y Verificación.

En este reglamento se incluyen los requisitos particulares, tanto para la Organización como para **ICONTEC**, que sean aplicables, según el esquema de Certificación.

Los requisitos particulares de esquemas específicos que sean aplicables, tanto para la Organización como para **ICONTEC**, se incluyen en los anexos relacionados al final del presente reglamento.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer las condiciones que son aplicables para los servicios de certificación de la Unidad Técnica de Validación y Verificación, considerando todas las etapas del servicio. Los servicios incluidos en este Reglamento se presentan a continuación:

- Certificación Sello Ambiental Colombiano
- Certificación de Carbono Neutro
- Sello de Sostenibilidad
- Certificación de Empresas Familiarmente Responsables (EFR).
- Certificación de Sistemas de Gestión de Equidad e Igualdad de Género – Equipares
- Sello Avícola de Sostenibilidad – (Icontec Fenavi)

Los requisitos particulares de esquemas específicos que sean aplicables, tanto para la Organización como para **ICONTEC**, se incluyen en los anexos relacionados al final del presente reglamento.

2. DEFINICIONES

Para los efectos del presente Reglamento se denomina:

- **Acuerdo de voluntades:** Firma de un acuerdo suscrito entre el Organismo de Certificación y el usuario para otorgar el derecho de uso del Sello Ambiental Colombiano (adaptado de la Resolución 1555 de 2005).

- **Acreditación:** atestación de tercera parte relativa a un organismo de validación o de verificación que manifiesta la demostración formal de su competencia para llevar a cabo tareas específicas de validación o verificación.
- **Apelación:** Solicitud del Cliente del servicio de evaluación de la conformidad a ICONTEC, para reconsiderar la decisión que tomó en relación con su solicitud de reposición, por parte de una instancia independiente (adaptada de la ISO/IEC 17000)
- **Auditoría de otorgamiento.** Auditoría inicial de certificación de un sistema de gestión.
- **Auditoría de seguimiento.** Iteración o repetición sistemática de las actividades de evaluación de la conformidad como base para mantener la validez de la declaración de conformidad.
- **Auditoría de renovación.** Auditoría realizada después de completar el ciclo de certificación de tres (3) años, para renovar el certificado.
- **Auditoría testificada.** Parte de la evaluación de un organismo de acreditación a un organismo de certificación de sistema de gestión, que consiste en observar y evaluar la competencia del equipo auditor y la aplicación de los procedimientos del organismo de certificación, para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación.
- **Auditoría extraordinaria:** Auditoría adicional a las de seguimiento para verificar la operación eficaz y el cumplimiento de los criterios ambientales establecidos para el producto o servicio, después de la implementación de cambios en la organización que puedan afectar la integridad de la conformidad del sistema de gestión evaluado durante el otorgamiento de la certificación o por sustitución de materiales, partes o componentes del producto o por modificación del diseño, presentados desde el otorgamiento o seguimiento anterior.
- **Categoría de producto:** Grupo de productos que cumplen funciones análogas y son equivalentes con respecto a su utilización y a su percepción por parte de los consumidores (Resolución 1555 de 2005).

- **Ciclo de vida:** Etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto, que comprenden desde la adquisición de materias primas o su generación a partir de recursos naturales, hasta la disposición final (Resolución 1555 de 2005).
- **Comercializador:** Organización cuya actividad económica consiste en la recepción, almacenamiento y venta de productos.
- **Criterios ambientales de producto:** Requisitos ambientales que debe cumplir el producto para que se le otorgue el Sello Ambiental Colombiano.
- **Cancelación o retiro del certificado.** . Pérdida definitiva de validez de la certificación. Esta cancelación 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 auditorías realizadas a la Organización.
- **Equipo auditor.** Persona o grupo de personas asignadas para realizar una auditoría y que está constituido por un auditor líder, quien puede estar acompañado por auditor(es), experto(s) técnico(s), y/o auditor(es) en entrenamiento
- **Experto técnico.** Persona que proporciona conocimiento o experiencia específicos al equipo auditor. Nota Conocimiento específicos son aquellos que se relacionan con la Organización, el proceso o la actividad que se va a auditar.
- **Expiración de certificado** (Vencimiento del certificado). Fecha en la que el certificado pierde su vigencia y cesa su efecto de validez, dentro del alcance otorgado por ICONTEC.
- **No conformidad.** Incumplimiento de un requisito.

No conformidad mayor: Incumplimiento de un requisito que afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos. Las no conformidades pueden considerarse como mayores en las siguientes circunstancias:

- a.) Si no existe evidencia de que se haya implementado un control eficaz del proceso, o que los productos o servicios cumplan los requisitos especificados.
- b.) Si se evidencia una cantidad de no conformidades menores asociadas con el mismo requisito o asunto que demuestre una falla sistémica.

- **No conformidad menor:** Incumplimiento de un requisito que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.
- **Observador.** Persona que acompaña al equipo auditor, pero que no audita a la Organización

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.

- **Organización.** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

Nota: El concepto de Organización incluye, pero no está limitado a un comerciante individual, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, entidad de caridad, o institución, o parte o combinación de ellas, ya sea pública o privada

- **Otorgamiento del derecho de Uso del Sello Ambiental Colombiano:** Acuerdo suscrito entre un Organismo de Certificación de producto y/o servicio debidamente acreditado y autorizado y un solicitante, mediante el cual se concede a una persona u organismo el derecho de usar el Sello Ambiental Colombiano en sus productos o servicios, de acuerdo a lineamientos establecidos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (adaptado de la Resolución 1555 de 2005).
- **Norma Técnica o Sectorial Colombiana de Etiquetado Ambiental:** Documento voluntario elaborado por categoría o subcategoría de producto de acuerdo a las disposiciones vigentes en materia de normalización y

expedido por el Organismo Nacional de Normalización, o la Unidad Sectorial de Normalización respectiva en caso de que exista, que establece los criterios ambientales que los productos deben cumplir para que se les otorgue el derecho de uso del Sello Ambiental Colombiano (Resolución 1555 de 2005).

- **Otorgamiento de la Certificación Carbono Neutro:** evaluación inicial de certificación, para analizar la información de la política y del plan de gestión de los Gases efecto Invernadero, si su nivel de implementación permite que la organización se presente para la Etapa 2 de la auditoría inicial.
- **Producto:** Cualquier mercancía o servicio, excluyendo los alimentos primarios o procesados, las bebidas, así como cualquier producto fabricado mediante procedimientos que puedan causar daños apreciables a las personas o al medio ambiente o cuyo uso normal pueda ser nocivo para los consumidores (Resolución 1555 de 2005).
- **Registro de Operaciones:** Esquema de manejo de información que deberán implementar los usuarios del Sello Ambiental Colombiano, de conformidad con lo que para tales efectos prescriba el Ministerio de Ambiente y Desarrollo sostenible (Resolución 1555 de 2005).
- **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.
- **Restauración del Certificado:** Consiste en restaurar un certificado que no alcanzó a ser renovado antes de su fecha de vencimiento.
- **Reposición.** Solicitud del Cliente del servicio de evaluación de la conformidad, ante la misma instancia de ICONTEC, para que reconsidere la decisión que tomó el equipo auditor, en relación con la evaluación practicada.
- **Seguimiento a la Certificación de Carbono Neutro:** evaluación realizada en las instalaciones de la Organización, para evaluar la conformidad y la implementación y mantenimiento eficaz del plan de gestión de los Gases efecto Invernadero.

- **Suspensión del certificado.** Pérdida temporal de validez de la certificación hasta por máximo ciento ochenta (180) días. 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 auditorías realizadas en la Organización.
- **Sello Ambiental Colombiano:** Marca de certificación reconocida por la Superintendencia de Industria y Comercio que puede portar un producto que cumpla con los requisitos establecidos por el Reglamento de Uso definido en la Resolución 1555 de 2005.
- **Toma de decisión.** Instancia en la cual un ponente verifica la información generada durante el proceso de auditoría, con el fin de ratificar la recomendación dada por el auditor de otorgar, renovar, mantener, ampliar, reducir o reactivar un certificado.

3. DESCRIPCIÓN / ACTIVIDADES

3.1 Obligaciones de la Organización

- 3.1.1** La Organización debe cumplir los requisitos del esquema de certificación de sistema de gestión, 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.
- 3.1.2** 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; documento normativo de requisitos del sistema de gestión con el cual se solicita la certificación; ubicación y dirección de los sitios donde se desarrollan las actividades bajo el alcance del sistema de gestión, y otras características del sistema de gestión relacionadas con los procesos, como trabajo fuera del sitio u otra información requerida en el formulario de solicitud.

Con base en esta información y de ser necesario, ICONTEC puede solicitar una ampliación o aclaración de la misma, para determinar el tiempo de las auditorías y preparar la propuesta del servicio.

- 3.1.3** El representante legal autorizado debe firmar el contrato, en señal de aceptación de la propuesta y de las condiciones de la certificación indicadas en el presente reglamento.
- 3.1.4** La Organización debe suministrar, con la debida oportunidad, la información documentada requerida por el auditor líder y/o el equipo auditor, necesaria para preparar la auditoría y elaborar el plan. Dicha información se debe suministrar, antes de cada auditoría y, adicionalmente, se deben presentar las evidencias válidas que permitan demostrar el cumplimiento de los requisitos exigidos para el sistema de gestión.
- 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 documento normativo, con base en el cual se otorga la certificación.
- 3.1.5** Para servicios de Sello ambiental Colombiano de producto la Organización debe ser propietario o tener un contrato para el uso de la(s) marca(s) comercial(es) de los productos para los cuales solicita/obtiene la certificación y estar legalmente constituido como prestador de servicios, fabricante o comercializador del producto para el cual solicita la certificación. El Solicitante de la certificación puede ser nacional o extranjero.
- 3.1.6** La Organización debe permitir el acceso del equipo auditor a todos los procesos o áreas, a la información documentada y, al personal responsable del sistema de gestión para el cual solicita o posee la certificación y, designar un responsable para la coordinación de las actividades con ICONTEC.
- 3.1.7** La Organización debe informar al equipo auditor acerca de los riesgos a los cuales se expone, basada en las características de los procesos de la Organización, así como los procedimientos que el equipo auditor debe cumplir en sus instalaciones. Lo anterior, con el fin de prevenir daños a los integrantes del equipo auditor o a las personas o equipos de la Organización.

3.1.8 La Organización debe permitir la participación de equipos evaluadores de organismos de acreditación, en calidad de observadores, en las auditorías testificadas que dichos organismos seleccionen como parte de sus actividades de acreditación.

3.1.9 La Organización debe permitir la participación en las auditorías de todas las personas que conforman el equipo auditor y de los observadores que haya designado ICONTEC, acorde con las definiciones establecidas en el Numeral 2° de este reglamento.

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

3.1.10 La Organización debe permitir la participación de auditores de ICONTEC que se encuentren en proceso de calificación.

3.1.11 La Organización debe permitir la realización de actividades para mantener la competencia de los auditores de ICONTEC. Estas actividades pueden incluir: llevar a cabo monitoreos o testificaciones, durante las auditorías en sitio.

3.1.12 La Organización debe pagar dentro de los plazos estipulados, los honorarios y gastos que ICONTEC le formule por las actividades correspondientes a la gestión del Certificado. Las tarifas correspondientes son establecidas y comunicadas cada año por ICONTEC, durante el tiempo de vigencia del Certificado.

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

ICONTEC se reserva el derecho de incrementar los costos del contrato, durante el periodo de vigencia, teniendo en cuenta que el valor definido inicialmente se basa en la tarifa vigente de día de auditoría, 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 ocasionar 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 la información suministrada inicialmente a ICONTEC para determinar el tiempo de auditoría y las condiciones del servicio.
- c. Por repeticiones de cualquier parte de la auditoría, o toda esta, o de las actividades del servicio, debido al incumplimiento de la Organización de los requisitos de certificación aplicables.
- d. Por el desarrollo de actividades adicionales debido a suspensión, cancelación y/o reactivación de un certificado.
- e. Por la ejecución de auditorías 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 el sistema de gestión que afecten el alcance certificado, los cuales deben ser necesariamente notificados por la Organización.

3.1.13 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.

3.1.14 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, las cuales pueden implicar modificaciones al sistema de gestión 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 incluidos en el certificado de sistema de gestión.
- c. Cambios en la nomenclatura de la dirección de contacto o de los sitios permanentes incluidos en el certificado bajo el alcance de la certificación
- d. Cambios mayores en el sistema de gestión y sus procesos, en la Organización y su gestión (por ejemplo, personal gerencial clave, personal que toma decisiones o personal técnico).
- e. Cambios en el alcance de las operaciones bajo el sistema de gestión certificado.

- f. Cambios en la naturaleza jurídica comercial u organizacional o la propiedad de la Organización, por ejemplo, fusión, escisión, liquidación o cesión de acciones.
- g. Eventos adversos ocurridos con el producto o servicio, que afecten la integridad, la seguridad, la salud o la vida de las personas.
- 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 en el alcance del sistema de gestión certificado.
- 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. Emergencias o incidentes ambientales (se aplica para certificaciones de Sello ambiental colombiano y carbono neutro).
- k. Cualquier otro cambio, evento o incidente que pueda afectar la certificación otorgada a la Organización y que pueda implicar modificación al sistema de gestión y/o alcance de la certificación.

De acuerdo con lo anterior, ICONTEC se reserva el derecho de realizar auditorías extraordinarias al sistema de gestión, para verificar el cumplimiento de los requisitos de la certificación, lo cual podrá ocasionar la modificación, la suspensión o el retiro del certificado.

3.1.15 En casos que la norma de Sello ambiental Colombiano tenga como requisito la evaluación de laboratorios, la Organización debe asumir los costos ocasionados por el uso, evaluación y aprobación de los laboratorios, así como el valor de las muestras de los productos tomadas por ICONTEC para efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma de criterios ambientales, su transporte, almacenamiento y seguros requeridos.

3.1.16 La Organización debe mantener un registro controlado de lo indicado a continuación, según sea aplicable al sistema de gestión certificado:

- a. Las quejas o las reclamaciones de las partes interesadas aplicables según los requisitos del sistema de gestión (tales como el Cliente, la comunidad, los empleados, entre otros), así como del tratamiento dado a los mismos incluyendo las correcciones y las acciones correctivas pertinentes.

- b. Las investigaciones y las sanciones impuestas por la autoridad competente por incumplimiento de requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance de la certificación y de los requisitos del sistema de gestión.
- c. El registro de operaciones aplicable a las certificaciones de Sello Ambiental Colombiano de conformidad con la Resolución 1555 de 2005.
- d. Los registros de cumplimiento a los requisitos del sistema de gestión definidos en el anexo 1 del Manual de condiciones de gestión y uso para Sello Ambiental Colombiano
- e. Para los procesos de seguimiento de Carbono Neutro la organización debe mantener documentados los registros que soporten la compensación de las emisiones del periodo correspondiente, declaración de la neutralidad de carbono y monitoreo del plan de gestión de las emisiones de GEI

3.1.17 La Organización debe enviar el plan de acción que incluya las correcciones que permitan solucionar la no conformidad y las acciones correctivas que eliminen las causas de la no conformidad, cuando se presenten no conformidades durante la auditoría, por el no cumplimiento de un requisito del referencial de certificación auditado o del Reglamento de servicios de certificación administrados por la unidad técnica de validación y verificación (R-PS- 014). La Organización debe enviar el plan de acción para la revisión y la aprobación por el auditor líder de ICONTEC, máximo quince (15) días después de la reunión de cierre de la auditoría. En los casos en que el auditor solicite ajustes a los planes de acción propuestos por la Organización, estos deben realizarse en un plazo no mayor a diez (10) días. La aprobación definitiva de los planes de acción correspondientes a las no conformidades debe realizarse antes de los treinta (30) días contados a partir de la reunión de cierre de la auditoría. En caso de incumplimiento de los plazos antes mencionados, ICONTEC procederá a enviar el informe a la instancia de revisión y decisión, con concepto de no otorgamiento o de suspensión, o de no ampliación o de no renovación del certificado, según sea aplicable.

En el caso del Sello de Sostenibilidad Icontec y del Sello Avícola de Sostenibilidad, la organización deberá construir sus planes de acción con base en las observaciones, oportunidades de mejora y recomendaciones contenidas en la plataforma de resultados del sistema de evaluación web. Las

auditorías de seguimiento se ejecutarán con base en las variables que estuvieron por debajo del 100% de puntuación.

- 3.1.18** La Organización debe suministrar a ICONTEC, dentro de los plazos establecidos, la información pertinente a investigaciones iniciadas por la autoridad correspondiente, que afecten la integridad del sistema de gestión certificado y proporcionar respuesta a los requerimientos de información y de investigación que ICONTEC tenga ante las quejas que terceros (usuarios de la certificación) reporten a ICONTEC de la Organización certificada.
- 3.1.19** La Organización debe renunciar a cualquier acción legal en contra de ICONTEC, por la suspensión o la cancelación del certificado. Así mismo, el titular no podrá seguir utilizando el certificado ni el logo de la marca de certificación, para ningún fin, a partir de la fecha en que le sea notificado por escrito o por cualquier otro medio la cancelación del certificado. En caso de que el titular siga utilizando el certificado o el logo, ICONTEC puede iniciar las acciones legales correspondientes y exigirle el pago de los derechos y las compensaciones por uso indebido de la marca.
- 3.1.20** La Organización debe informar a ICONTEC en un plazo máximo de quince (15) días, luego de recibir la notificación de programación de la auditoría, si conoce impedimentos o inhabilidades relacionadas con el equipo auditor. ICONTEC atenderá las objeciones que se presenten a los integrantes del equipo auditor, en caso de que uno o varios de ellos presenten conflicto de interés evidenciado.
- 3.1.21** La Organización, y no ICONTEC, es responsable de la conformidad con los requisitos de la certificación. La certificación del sistema de gestión no exime a la Organización de su responsabilidad de cumplir con los requisitos legales vigentes y de proveer productos o servicios que cumplan los requisitos aplicables. La certificación del sistema de gestión no es garantía de cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios, o requisitos contractuales exigibles a los productos o servicios suministrados por la Organización.

Todas las comunicaciones a las cuales hace referencia el presente reglamento deben ser dirigidas al Gerente de Validación y Verificación o a la línea de servicio al cliente: cliente@icontec.org

3.2 Obligaciones de ICONTEC

3.2.1 ICONTEC debe tratar, de manera confidencial, la información obtenida de la Organización, en relación con las actividades desarrolladas para la gestión del certificado y usarla solamente para los fines relacionados con la gestión del mismo. En caso de que la autoridad competente requiera esta información, ICONTEC informará por escrito a la Organización. Cuando esta solicitud sea de terceros, diferente a autoridad competente, se solicitará a la Organización previamente una autorización escrita para brindar esta información.

3.2.2 ICONTEC debe evaluar la evidencia que fundamenta, su decisión sobre la certificación.

3.2.3 ICONTEC debe entregar los informes de las auditorías 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, el seguimiento, la ampliación, la reducción, la reactivación, la renovación, la suspensión, la cancelación y cualquier otra decisión que se tome con respecto al certificado.

Para el Sello de Sostenibilidad Icontec y el Sello Avícola de Sostenibilidad, los informes quedarán alojados en la plataforma diseñada para este fin y a la cual, el cliente, tendrá acceso 24/7 los 365 días del año, con el objetivo de que pueda usar su información para generar los planes de acción para el mejoramiento continuo y/o mantenimiento de su categoría, y para efectos de consulta de los resultados obtenidos en la evaluación de cualquiera de los sellos.

3.2.4 El informe correspondiente se envía a la Organización máximo cuarenta y cinco (45) días hábiles después de haber finalizado el servicio y aprobado el proceso de auditoría a satisfacción. Para el sello de Sostenibilidad Icontec y el Sello Avícola de Sostenibilidad, el informe queda alojado de forma inmediata se termina la auditoría, en la plataforma de resultados para la cual se le ha otorgado previamente acceso para consulta y uso a la organización evaluada.

3.2.5 ICONTEC debe desarrollar las acciones orientadas a mantener y preservar el buen nombre de las certificaciones ICONTEC de sistemas de gestión, y de las organizaciones titulares de la certificación.

- 3.2.6** 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 auditorías realizadas y en concordancia con la correspondiente decisión tomada.

3.3 Gestión del certificado

La gestión del certificado comprende las actividades necesarias para decidir, por parte de ICONTEC, acerca de la certificación del producto o servicio, su seguimiento, renovación, ampliación, reducción, suspensión, reactivación y cancelación.

- 3.3.1** Solicitud: Cualquier Organización, sin ningún tipo de discriminación, podrá presentar la solicitud de certificación para los productos que fabrica o comercializa o para los servicios que presta. En caso que la organización hubiera sido Titular de una Marca de Conformidad de ICONTEC 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.

La solicitud debe ser realizada por escrito a través del formulario establecido por ICONTEC en el que se indique, además de otra información, el producto o servicio que se desea certificar y la norma técnica correspondiente. El Solicitante debe adjuntar toda la documentación indicada en el formulario de solicitud para que se pueda iniciar el proceso de certificación.

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

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 suscribe un contrato de certificación.

- 3.3.2** Programación de auditorías y asignación del equipo auditor. Una vez suscrito el contrato de certificación, ICONTEC establece un programa de auditoría por cada ciclo del certificado que incluye: auditoría de otorgamiento (etapa 1 y etapa 2), dos auditorías de seguimiento anuales, y una auditoría de renovación antes del vencimiento del certificado. ICONTEC asigna un equipo auditor, que puede estar integrado por personal empleado de ICONTEC o personal contratado que cumple los requisitos de competencia, para

realizar las auditorías de otorgamiento, seguimiento, renovación, extraordinarias, ampliación, reactivación y/o reducción de la certificación.

3.3.3 Auditoria de revisión inicial (Etapa 1). Una vez aceptada por parte de la Organización la propuesta de certificación, se programa la revisión inicial y se lleva a cabo con el fin de:

- a.** Auditar la documentación relacionada con el sistema y los requisitos establecidos en el referencial técnico.
- b.** Revisar el estado de la Organización y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación del desempeño clave o de aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema.
- c.** Recopilar la información necesaria correspondiente al alcance de la certificación, que incluye:
 - El(los) sitio(s) de la Organización
 - Los niveles de controles establecidos
 - Los requisitos legales y reglamentarios aplicables, en el alcance de la certificación
- a.** Proporcionar un enfoque para la planificación de la auditoría, mediante la comprensión suficiente del sistema de la Organización y de las operaciones del sitio, en el contexto de la norma técnica u otros documentos normativos.

Para servicios de Sello Ambiental Colombiano, el auditor líder elabora un informe y lo entrega al finalizar esta etapa. Este informe incluye las áreas de preocupación o aspectos que podrían constituirse como no conformidades en la etapa de evaluación en sitio y las conclusiones en relación con la viabilidad de continuar con la auditoría etapa 2.

En caso de concluirse que la Organización no está preparada para la etapa 2 de la auditoría, la Organización puede optar por aplazar el inicio de la etapa 2 sin necesidad de realizar una nueva etapa 1, siempre y cuando la nueva fecha sea inferior a ciento ochenta (180) días después de realizada la revisión inicial.

Nota: Aunque la conclusión del auditor líder sea que la Organización no está preparada para la etapa 2 de la auditoría, esto no constituye impedimento para que esta se realice. Si la Organización decide presentarse, aun cuando la recomendación del auditor sea realizar una nueva etapa 1 o reprogramar la etapa 2, ésta debe enviar una comunicación dirigida a ICONTEC, al Gerente de Validación y Verificación, en la cual declare que conoce y asume los riesgos que implica realizar la etapa 2 de la auditoría, sin implementar acciones para los hallazgos detectados. Dicha comunicación se debe entregar al auditor antes de la etapa 2.

3.3.4 Auditoría en sitio. Esta etapa es aplicable para las auditorías de otorgamiento (etapa 2), seguimiento, renovación, ampliación, reducción, extraordinaria y de reactivación. Para auditorías de otorgamiento, se realiza máximo 3 meses después de la revisión inicial y cuando los resultados de dicha revisión lo permitan. La auditoría en sitio se realiza en las instalaciones de la organización para evaluar la eficaz implementación del referencial técnico.

Para Sello Ambiental colombiano se evalúa el sistema de gestión ambiental, los requisitos establecidos en la norma técnica de criterios ambientales correspondientes, lo contemplado en la Resolución 1555 de 2015 y el Manual de Condiciones de Gestión y Uso del Sello Ambiental Colombiano, incluyendo los requisitos del sistema de gestión del Anexo 1.

Para la certificación de carbono neutro, se evalúa el compromiso por parte de la organización en la definición de una política o estrategia que incluya la neutralidad y el desarrollo de un programa para la gestión de las emisiones de Gases Efecto Invernadero, resultantes de la cuantificación de las mismas, de acuerdo a los criterios establecidos en la guía para la verificación y certificación de carbono neutro, G-PS-014.

Nota: Para casos de Sello Ambiental Colombiano, cuando la organización tiene certificado su sistema de gestión ambiental con la norma ISO 14001 emitido por un organismo miembro de IQNet, cuyo alcance cubre las instalaciones y servicios o los productos para los cuales se solicita el Sello Ambiental Colombiano, el auditor solo debe verificar los requisitos específicos de la norma de criterios ambientales y aquellos requisitos del sistema de gestión ambiental que no están contemplados en la norma ISO 14001:2015.

La auditoría de Sello Ambiental Colombiano de producto debe demostrar cumplimiento en aptitud para el uso de acuerdo con lo establecido en la norma técnica de Sello ambiental o en normas técnicas internacionales o de reconocimiento internacional vigente como ISO y ASTM, entre otras.

3.3.4.1 Auditoría de otorgamiento. Cuando se presenten no conformidades mayores, se debe realizar una verificación complementaria antes de que transcurran ciento ochenta (180) días de la finalización de la etapa 2, en fecha acordada con la Organización, para confirmar que se han implementado eficazmente las correcciones y las acciones correctivas para los aspectos detectados como no conformes o para comprobar que se han cumplido las condiciones exigidas. La Organización debe pagar esta verificación complementaria, de acuerdo con su duración.

3.3.4.2 Auditorías de seguimiento, renovación, ampliación, reducción y reactivación. Cuando se presenten no conformidades mayores y/o cuando se detecte que no hay eficacia en las acciones correctivas para no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior, se debe realizar una verificación complementaria antes de que transcurran noventa (90) días de la finalización de la auditoría o se venza el certificado, en fecha acordada con la Organización, para confirmar que se han implementado eficazmente las correcciones y las acciones correctivas para los aspectos detectados como no conformes o para comprobar que se han cumplido las condiciones exigidas. La Organización debe pagar esta verificación complementaria, de acuerdo con su duración. Cuando se requiere verificación complementaria, se considera que la auditoría finaliza en la fecha en la que se realizó esta verificación.

3.3.5 Cuando en la verificación complementaria, se evidencia que las no conformidades mayores y/o las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior no se han solucionado o las acciones correctivas no fueron eficaces, se procede de la siguiente manera:

- a. En caso de auditoría de otorgamiento, se envía a la instancia de revisión y toma de decisión, con concepto de no otorgar. La Organización puede iniciar nuevamente, si lo decide, el proceso de otorgamiento de la certificación desde la etapa 1.
- b. En caso de auditoría de reactivación: se procede a cancelar el certificado.
- c. En caso de auditoría de seguimiento: se suspende el certificado
- d. En caso de auditoría de renovación: no se renueva el certificado, sin embargo, para servicios de Sello ambiental Colombiano la Organización puede solicitar restauración del certificado

- e. En caso de auditoría de ampliación: no se amplía el certificado.

3.3.6 Informe de auditoría. Con base en los resultados obtenidos durante la auditoría, el auditor líder presenta un informe que incluye las actividades realizadas, los resultados obtenidos, la conclusión sobre la viabilidad de otorgar, mantener, ampliar, reducir, renovar, reactivar, suspender o cancelar el certificado. Copia de este informe se envía a la Organización, máximo cuarenta y cinco (45) días calendario después de haber finalizado el servicio y aprobado el proceso de auditoría a satisfacción.

Se entiende que el proceso de auditoría ha finalizado a satisfacción cuando:

- a. Durante la auditoría no se han presentado no conformidades mayores o menores.
- b. Cuando habiéndose presentado no conformidades menores durante la auditoría, el auditor líder aprueba el plan de acción propuesto por la Organización.
- c. Cuando habiéndose presentado no conformidades mayores o no se haya dado cierre a no conformidades menores de la auditoría anterior, el auditor realiza la verificación complementaria y da cierre eficaz a las acciones propuestas por la Organización.

3.3.7 Decisión sobre la certificación. Para el otorgamiento, ampliación, mantenimiento, reducción, renovación, o reactivación del certificado, se requiere que durante la auditoría se compruebe el cumplimiento de los requisitos y que en el evento de haberse presentado no conformidades mayores y/o falta de eficacia en las acciones correctivas para no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior, se haya confirmado mediante una verificación complementaria, la implementación eficaz de las correcciones y acciones correctivas correspondientes. Cuando se presenten no conformidades menores, la Organización debe establecer las correcciones, las causas y las acciones correctivas e informarlas al auditor líder, quien las revisará y, si son adecuadas para solucionar los incumplimientos, elaborará el informe respectivo, para presentarlo a la instancia de revisión y toma de decisión de ICONTEC.

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 solicitante que pueden estar en contra de la imagen o la credibilidad de la certificación o de ICONTEC.

3.3.8 Periodo o ciclo de la certificación. El certificado ICONTEC se otorga por un período de tres (3) años, contados a partir de la fecha de aprobación del certificado, que puede prorrogarse a voluntad de las partes, siempre y cuando la Organización mantenga su certificación conforme con los requisitos, lo cual es verificado mediante mínimo dos (2) auditorías anuales de seguimiento, y una (1) auditoría de renovación. Como condición requerida para mantener la vigencia de la certificación, se requiere la realización de la auditoría de renovación.

3.3.9 Mantenimiento de la certificación

3.3.9.1 Programación de las auditorías de seguimiento y renovación. ICONTEC confirma a la Organización, la fecha y los integrantes del equipo auditor asignados, para la ejecución de las auditorías de seguimiento y de renovación. La Organización tiene la obligación de aceptar y atender estas auditorías en las fechas programadas. La no confirmación por parte de ICONTEC de las auditorías de seguimiento o de renovación, no exime a la Organización de la obligación de solicitar y recibir la auditoría en la fecha asignada.

3.3.9.2 La fecha de la primera auditoría de seguimiento después de la certificación inicial debe realizarse antes del mes doce (12), contado desde la fecha en que se tomó la decisión de aprobación de la certificación.

Aplazamientos. La solicitud de aplazamiento de la auditoría de seguimiento debe ser remitida por el representante legal de la Organización; allí se indican las razones por las cuales no se puede llevar a cabo la auditoría. Dicha comunicación debe ser remitida al coordinador que emitió la notificación original de programación

Sólo se aceptan aplazamientos que sean solicitados con al menos quince (15) días de anticipación del inicio de la planificación de la auditoría o por fuerza mayor.

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

- Siniestro en las instalaciones de la empresa, que implique pérdida catastrófica o grave de las condiciones de seguridad, integridad y disponibilidad de recursos y de información.
- Restricciones temporales para la contratación en entidades públicas, (por ejemplo, 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). Falta de condiciones de seguridad y/o acceso a la zona geográfica de ubicación de la Organización, para el equipo auditor de ICONTEC.
- Muerte o accidente grave de directivos o del representante legal de la Organización.

3.3.9.3 Actividades de vigilancia. ICONTEC puede aplicar las siguientes actividades de vigilancia para garantizar el mantenimiento de la certificación:

- La revisión de cualquier declaración de la Organización, relativa a sus operaciones y a la titularidad de la certificación (por ejemplo, material promocional, sitios web).
- La revisión de la información pública relacionada con las operaciones de la Organización y que pueden afectar la reputación de la certificación otorgada.
- El uso de la marca de certificación en el alcance otorgado.
- El tratamiento y las acciones emprendidas por la Organización con ocasión de quejas, reclamaciones, investigaciones o sanciones o alguna exigencia impuesta por una autoridad regulatoria o de control.

Como resultado de estas actividades de vigilancia de la certificación, se podrá solicitar a la Organización información, corrección o acciones correctivas sobre aspectos relativos a la certificación, en cualquier tiempo dentro de la fecha de vigencia del certificado o la ejecución de una auditoría extraordinaria.

3.3.10 Renovación del certificado

Una vez haya recibido a satisfacción por parte de la Organización la información necesaria para definir los tiempos y las condiciones de auditoría, ICONTEC confirma a la Organización la fecha y los integrantes del equipo auditor asignado para la realización de la auditoría de renovación. Se recomienda la Organización presente dicha información al ejecutivo de cuenta asignado por ICONTEC, con anterioridad de seis (6) meses antes de la fecha de vencimiento del certificado, con el propósito de determinar las condiciones de la renovación.

En caso de no recibirse dicha información a satisfacción y la solicitud no se haga en el plazo indicado, o que la Organización no suscriba el contrato de renovación, no se programa la auditoría de renovación del certificado, y éste expirará.

Recibida la solicitud y suscrito el contrato de renovación, antes de la fecha de vencimiento de la vigencia del certificado, se realiza una auditoría, con el fin de determinar la renovación del certificado. En los casos que se identifiquen no conformidades mayores en esta auditoría, los plazos para la implementación de las correcciones y de las acciones correctivas no deben superar el vencimiento de la certificación, en caso contrario, para el caso de servicios de Sello Ambiental Colombiano la Organización debe enviar una comunicación formal, dirigida al Director de Operaciones, para solicitar la restauración de su certificado.

Teniendo presente que, durante el período de restauración, el certificado pierde validez y cesan los derechos de uso de la marca de ICONTEC, la Organización no podrá hacer uso del certificado, ni referencia a este en procesos licitatorios. La auditoría de renovación debería realizarse con una anterioridad de tres (3) meses previos a la fecha de vencimiento del certificado, para garantizar que la Organización cuente con el tiempo suficiente para la implementación de las correcciones y de las acciones correctivas correspondientes.

3.3.10.1 Renovación para Certificación Carbono Neutro

Si la organización desea continuar con la certificación de carbono neutro una vez cumplido el ciclo de los 3 años debe considerar los siguientes escenarios:

- a) No ha culminado su plan de gestión
- b) Su estrategia o política está definida en un plazo en el tiempo mayor al periodo inicial de certificación

Entonces, la organización debe mantener o replantear el plan de Gestión de los GEI o generar uno nuevo, justificado de manera acorde con su realidad y con los resultados reportados como gestión de emisiones de GEI de los años previos, encaminados al logro de su estrategia o política definida.

c) Como parte de su compromiso y ya ha implementado el plan de gestión al 100%,

La organización debe ampliar, redefinir o replantear el plan de gestión de los GEI o generar uno nuevo, acorde con su realidad y con los resultados reportados de la cuantificación de emisiones de GEI o con su estrategia o política definida al momento de la renovación, igualmente la debe presentar la información documentada como se indica en esta guía.

3.3.11 Restauración del certificado para servicios de Sello Ambiental Colombiano

Después del vencimiento de la certificación, ICONTEC a solicitud de la Organización, puede restaurar la certificación dentro de los seis (6) meses siguientes, contados a partir de la fecha de vencimiento del certificado.

El certificado se podrá restaurar siempre y cuando:

- a. La Organización realice las actividades pendientes de auditoría antes de los seis meses (6), contados a partir de la fecha de vencimiento 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 renovación.
 - 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 renovación, por parte del auditor.
 - El cierre de no conformidades mayores detectadas durante la auditoría de renovación.

- 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 antes mencionadas, no se lleve a cabo dentro de los tiempos establecidos, el certificado será cancelado y la Organización deberá iniciar un proceso de otorgamiento, sin la realización de la etapa 1.

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.

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.

3.3.12 Auditorias extraordinarias.

ICONTEC puede realizar auditorías extraordinarias cuando se presente alguna o varias de las siguientes situaciones:

- a. Quejas o reclamos justificados de los clientes del Titular, relacionados con los productos o servicios certificados.
- b. Quejas, investigaciones o sanciones de la autoridad competente, relacionadas con la legislación ambiental aplicable.
- c. Cambios en la estructura organizacional, los procedimientos, las operaciones, las actividades o los sitios de fabricación o prestación del servicio, lo cual podrá a juicio de ICONTEC ocasionar una suspensión temporal del Certificado.
- d. Cambio o transferencia de la empresa a otros propietarios.
- e. Por solicitud del comité de certificación de producto.

- f.** Cambio en el diseño del producto.
- g.** Cambio en la norma técnica correspondiente.

Estas auditorías las debe pagar el Titular, de acuerdo con la duración de las mismas.

3.3.13 Auditorías de reactivación.

ICONTEC programará auditorías de reactivación para levantar el estado de suspensión de un certificado. El valor correspondiente de estas auditorías y los gastos ocasionados por las mismas, estarán a cargo de la Organización, de acuerdo con su duración. La evaluación de reactivación se debe realizar dentro de los ciento cincuenta (150) días posteriores a la suspensión de un Certificado

3.4 Ampliación y reducción del certificado

- 3.4.1** La ampliación del certificado a otro(s) sitio(s) o a una nueva categoría de productos o servicios, se realiza por solicitud escrita de la organización, utilizando el formulario establecido por ICONTEC y anexando la documentación solicitada en dicho formulario. Las ampliaciones son autorizadas con base en los resultados de las actividades realizadas por ICONTEC.
- 3.4.2** 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.

Nota: Para productos cubiertos por la normas de Sello Ambiental Colombiano diferente a la que ya tiene la autorización, el Titular debe tramitar una nueva solicitud de certificación. El proceso de otorgamiento se realiza de acuerdo con lo indicado en este Reglamento.

3.5 Condiciones de uso del certificado

- 3.5.1** La Organización que ha obtenido autorización para el uso de los certificados ICONTEC, puede utilizar la marca ICONTEC del certificado correspondiente, siguiendo las disposiciones que se indican a continuación:
- a. Por el titular del certificado.
 - b. Con el código asignado al certificado.
 - c. Con la indicación del documento normativo con el cual se otorgó la certificación.
 - d. Dentro del período de validez del certificado.
 - e. Dentro del alcance certificado.
 - f. Sin ningún cambio.
 - g. Con los criterios definidos en el manual E-GM-004 “Uso de marca de conformidad de los servicios de Validación y verificación” ó anexo 2 del Manual de condiciones de gestión y uso para Sello Ambiental Colombiano (según aplique), con la información correcta del estado de su certificación en los medios de comunicación, tales como Internet, folletos o publicidad, u otros documentos.
 - h. Sin ninguna declaración engañosa concerniente a la certificación.
- 3.5.2** La Organización solo puede hacer publicidad del certificado, después de su aprobación. Ordenada la cancelación del certificado, la Organización no podrá hacer uso del mismo.
- 3.5.3** Para servicios de Sello Ambiental Colombiano colocar obligatoriamente y conforme con lo establecido en el anexo 2 del Manual de condiciones de gestión y uso para Sello Ambiental Colombiano, el logo símbolo en cada unidad de venta del producto certificado.
- 3.5.4** Para servicios de Carbono Neutro el sello puede utilizarse en cualquier tipo de publicidad y papelería haciendo siempre referencia al número de certificado. Así mismo, se debe publicar en la página web de la organización el informe de cuantificación de inventario y el certificado de verificación de inventario emitido por Icontec, al igual que el certificado de carbono neutro.

- 3.5.5** En caso de incumplimiento de uso de marca el titular debe eliminar cualquier tipo de publicidad asociada a la certificación y debe asumir la responsabilidad legal exclusiva frente a terceros por los daños y perjuicios que pudiera derivarse por el incumplimiento del presente documento.
- 3.5.6** En caso de existir dudas sobre el contenido autorizado para la publicidad, el titular puede consultar previamente con ICONTEC sobre el contenido de la misma.
- 3.5.7** El certificado no podrá utilizarse:
- a. De manera engañosa.
 - b. 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.
 - c. Dando a entender que la certificación se aplica a actividades y sitios por fuera del alcance de la certificación.
 - d. De forma que desprestige a ICONTEC y/o el esquema de certificación y se pierda la confianza del público.
 - e. 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

3.6 Sanciones, suspensión o cancelación de la certificación

- 3.6.1** Las infracciones a las condiciones indicadas en el presente reglamento dan lugar a sanciones que se pueden aplicar de manera conjunta o separada, y dependiendo de la gravedad de las mismas, pueden ser:
- a. Amonestación escrita con el requerimiento de que cesen las infracciones en un plazo determinado.
 - b. Amonestación escrita acompañada de una auditoría extraordinaria.
 - c. Penalización económica del 15 % del valor correspondiente a la auditoría 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 decidirá ICONTEC y no podrá ser superior a ciento ochenta (180) días, para corregir la situación que originó la sanción, de lo contrario se procederá al retiro del certificado. e.) Cancelación del certificado.

3.6.2 El certificado se puede suspender 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 no exista producción, o la prestación de servicios o la realización de las actividades del alcance durante dos auditorías consecutivas.
- c. Por mora mayor a sesenta (60) días en el pago de los servicios de auditoría establecidos contractualmente o por no cumplir los acuerdos de pago. En estos casos, ICONTEC podrá suspender la realización de la auditoría de seguimiento o la renovación y en consecuencia, el certificado queda en estado suspendido hasta tanto la Organización pague las obligaciones pendientes.
- d. La infracción a las condiciones indicadas en el presente documento.
- e. Permanencia de una no conformidad o incumplimiento del plazo establecido para algún requisito modificado, o por no cumplir alguno de los plazos indicados en este reglamento.
- f. Por la no aceptación de realizar una auditoría extraordinaria o cuando se presenten no conformidades mayores en esta auditoría.
- g. Por no poder solucionar, en una verificación complementaria, las no conformidades mayores o menores pendientes de las auditorías previas, lo anterior solo se aplica para auditorías de seguimiento.
- h. Resultar el titular del certificado sancionado por investigaciones judiciales o administrativas, por la práctica de actividades ilícitas, ilegales, por la afectación injustificada de derechos de terceros o por incurrir en actividades que atenten contra la imagen de ICONTEC o de las actividades de certificación. Estos criterios serán validados, conforme a los parámetros y los comités designados para el efecto, dentro de ICONTEC.
- i. Resultar la Organización titular del certificado condenada judicialmente por cualquiera de los hechos descritos en el literal anterior. Este criterio será validado conforme a los parámetros y los comités designados para el efecto, dentro de ICONTEC.
- j. 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.
- k. No recibir la primera auditoría de seguimiento, después de la certificación inicial, antes del mes doce (12), desde la fecha en que se tomó la decisión de aprobación de la certificación.

- l. Presentar documentación falsa para obtener o mantener la certificación.
- m. Por no notificar cambios y/o situaciones que puedan implicar modificaciones al alcance de la certificación

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

La suspensión de la certificación implica la renuncia por parte de la Organización a cualquier acción legal en contra de ICONTEC. La organización no podrá seguir utilizando el certificado, ni podrá hacer mención al mismo en procesos licitatorios, hasta tanto este no sea reactivado. El estado de suspensión no debe superar los ciento ochenta (180) días a partir de su inicio. Si se supera este plazo, se procede a la cancelación de la certificación. Si el plazo definido para la suspensión supera 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. Dependiendo de éstas, ICONTEC programará una auditoría de reactivación y definirá los tiempos de acuerdo a la causal que la originó. En los casos en que la decisión de reactivación deba ser ratificada por un ponente o revisor técnico, esta debe darse antes del plazo máximo de la suspensión.

3.6.3 El certificado podrá ser reactivado siempre y cuando:

- a. La Organización realice las actividades pendientes de auditoría, 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.

3.6.4 El certificado podrá ser cancelado por una de las siguientes causas:

- a. Por solicitud escrita de la Organización.
- b. Por no subsanar, dentro del plazo máximo establecido, las causales que dieron origen a la suspensión.
- c. 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 sistema de gestión, en relación con los requisitos.
- d. Por reincidencia de una misma causa que originó en el pasado una suspensión del certificado.
- e. Por mora mayor a noventa (90) días en el pago de los servicios de auditoría establecidos contractualmente o por no cumplir los acuerdos de pago. En caso de que la Organización pague los servicios pendientes, el certificado se puede reactivar, siempre que se encuentre dentro del periodo de vigencia del certificado y que no se haya omitido ninguna auditoría correspondiente al ciclo de certificación.
- f. Por cometer cualquier tipo de fraude que afecte la certificación.
- g. Por no cerrar las no conformidades mayores o menores del año anterior dentro del tiempo establecido para la restauración del certificado.

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 o cancelación de la certificación, todos los derechos de uso del certificado y el logo cesan inmediatamente y la Organización queda obligada a suspender toda publicidad relativa al mismo, a partir de la fecha en que se le notifica por escrito la cancelación del certificado. La Organización debe devolver el certificado a ICONTEC.

ICONTEC ejercerá actividades de vigilancia para los certificados, cancelados y vencidos. En el caso de que el certificado se siga utilizando o no se devuelva, ICONTEC podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir a la Organización el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado.

3.7 Trámite de reposiciones y apelaciones

- 3.7.1** Las decisiones tomadas por ICONTEC con respecto a los servicios de auditoría son susceptibles de reposición, procedimiento que debe ser sometido por la Organización ante ICONTEC. Este procedimiento se efectúa de acuerdo con lo establecido por ICONTEC. La solicitud de reposición debe ser presentada por la Organización, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al evento que motivó la solicitud de reposición. Si después de este tiempo la Organización no presenta una reposición por medio de notificación escrita, se entenderá que dicha Organización acepta las decisiones sin otros reclamos judiciales o extrajudiciales. ICONTEC responderá la solicitud en un período no mayor de treinta (30) días después de haber recibido la comunicación de la reposición. Mientras ICONTEC resuelve la reposición, los plazos para presentar el plan de acción y resolver los hallazgos quedan suspendidos y continuarán una vez se tome una decisión respecto a la reposición.
- 3.7.2** Las decisiones tomadas por ICONTEC con respecto a los servicios de auditoría en el procedimiento de reposición son susceptibles de apelación ante el comité de apelaciones, cuyo procedimiento se seguirá de acuerdo con el procedimiento establecido por ICONTEC. Esta apelación debe ser presentada por la Organización con la evidencia que la sustente dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de la notificación de la decisión que resuelve la reposición. Si después de este plazo la Organización no presenta ninguna apelación, se entenderá que la Organización acepta estas decisiones sin otros reclamos judiciales o extrajudiciales. ICONTEC responderá la apelación en un plazo no mayor de treinta (30) días luego de haberse recibido la comunicación de la apelación. Mientras ICONTEC resuelve la apelación, los plazos para presentar el plan de acción y resolver los hallazgos quedan suspendidos y continuarán una vez se tome una decisión con respecto a la apelación.

3.8 Quejas o reclamos por los Servicios de certificación de ICONTEC

- 3.8.1** Si en opinión de los representantes de la Organización, existen aspectos insatisfactorios con los servicios de auditoría prestados por ICONTEC, la Organización puede presentar la queja o reclamación correspondientes junto con evidencia que en su opinión sustente la insatisfacción, a la siguiente dirección de correo electrónico cliente@icontec.org.

3.8.2 ICONTEC realizará una investigación de la queja o reclamo de acuerdo con los procedimientos establecidos para tales casos y responderá formalmente a la Organización. Si la investigación de la queja o reclamo implica incumplimiento de los requisitos establecidos por ICONTEC en sus procedimientos, se establecerán las correcciones y acciones correctivas correspondientes.

3.9 Declaración de voluntad

3.9.1 La Organización libre, voluntaria y espontáneamente acepta que ha contratado los servicios de ICONTEC sin ningún tipo de presión, restricción, condición ni afectación contra su voluntad; además, no ha recibido ninguna promesa de remuneración, beneficio, compensación, recompensa o tratamiento preferencial en cuanto a los servicios adquiridos de ICONTEC; por esa razón, renuncia incondicional e irrevocablemente a demandar contra ICONTEC el reconocimiento de derechos de ninguna otra compensación más allá de las disposiciones del servicio contratado, tanto dentro como fuera de un tribunal. Como tal, cualquier disposición contraria a lo aquí descrito, incluso en documentos internos de la Organización, no es oponible ni exigible de ICONTEC, a menos que se otorgue autorización escrita expresa previa.

3.9.2 La Organización utilizará la información que suministre ICONTEC, inclusive el informe de auditoría, de acuerdo con las políticas relativas a propiedad industrial e intelectual establecidas por ICONTEC, lo cual incluye la forma y manera en la cual se desarrollan las auditorías, se presentan los argumentos y la información pertinente. En este sentido, ya está prohibido y la Organización acepta que no copiará ni reproducirá las auditorías, conferencias ni documentos propiedad de ICONTEC en ningún medio audiovisual ni fotostático, quedando en claro que cualquier violación de esta disposición redundará en favor de ICONTEC y contra la Organización en cuanto a acciones judiciales e indemnización por daños que estén establecidos en la ley.

3.10 Parámetros contra legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo

3.10.1 Al aceptar y contratar los servicios que ofrece ICONTEC, los cuales se rigen por este reglamento, dichos servicios estarán sujetos a las disposiciones que buscan beneficiar al país al contrarrestar el financiamiento del terrorismo y la legitimación de capitales. La mera adquisición de los servicios ofrecidos por ICONTEC supone que la parte adquiriente acepta en forma inmediata lo que dispone el presente reglamento, de modo tal que no puede alegar ignorancia ni otras razones para abstenerse del cumplimiento del mismo.

3.10.2 En consideración de lo anterior, ICONTEC tiene derecho a suspender o cancelar las declaraciones que ha emitido en cualquier momento, siempre que tenga conocimiento de que la Organización ha sido sancionada o está vinculada a investigaciones en curso por las autoridades judiciales o administrativas competentes debido a dichas sanciones.

3.10.3 Disposiciones:

- a.** La Organización en forma expresa y manifiesta declara que sus fondos y recursos son legales y legítimos, originados de operaciones ejecutadas en cumplimiento de su objetivo de negocios dentro del marco legal y regulatorio de las actividades comerciales e industriales que desarrolla. Además, declara que ha verificado la legalidad de la transferencia y liberación de sus propiedades o activos, determinando que los mismos no han pertenecido a personas vinculadas con delitos relacionados con la legitimación de capitales y el financiamiento del terrorismo.
- b.** La Organización expresamente declara que no está siendo investigada por la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) o que en caso de haber sido sometida a este tipo de investigación, la misma concluyó con resultados satisfactorios y sin ninguna acusación de ningún delito. En caso de que exista alguna investigación en curso, la misma deberá ser notificada expresamente y antes de la prestación del servicio adquirido de ICONTEC, presentando toda la documentación e información pertinentes, de modo que ICONTEC la evalúe y pueda decidir si ejecutará el contrato y prestará el servicio al Cliente, a su propia discreción y libre voluntad.
- c.** La Organización acepta que, en caso de sostener operaciones comerciales directas o indirectas en países considerados paraísos fiscales, lo informará expresamente y con anticipación a ICONTEC, declarando en forma puntual en qué consisten estas operaciones. En este caso, ICONTEC podrá decidir si ejecutará el contrato y prestará el servicio al Cliente, a su propia discreción y libre voluntad.
- d.** La Organización autoriza de manera expresa a ICONTEC a informar a entes gubernamentales y privados encargados de investigar y combatir la legitimación de capitales y el financiamiento del terrorismo, acerca de cualquier hecho o circunstancias de los cuales se sospeche que están relacionados con actividades

de legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo, sin violar el derecho a la confidencialidad o indemnización o pago por daños en favor de la Organización.

- e. La Organización acepta que todas las transacciones comerciales que celebre ICONTEC tendrán lugar usando los mecanismos del sistema financiero y documentando cada operación con contratos y recibos.
- f. La abstención por parte de la Organización con respecto a cualquiera de las disposiciones contenidas en este capítulo implicará que no adquiera los servicios ofrecidos por ICONTEC y se aceptará como tal.
- g. La Organización afirma que ha verificado los antecedentes penales de todos sus empleados y, por lo tanto, certifica que no ha contratado personas que estén o hayan estado vinculadas con investigaciones judiciales o administrativas por tener alguna relación con la legitimación de capitales o el financiamiento del terrorismo.
- h. La Organización declara que tiene conocimiento claro de la identidad de sus clientes y en el caso de conocer alguna operación sospechosa por parte de uno de ellos, la informará de inmediato a la UIAF y a ICONTEC. Además, la Organización indica que conservará el registro de las operaciones que haga con sus clientes.
- i. La Organización declara que ha adiestrado o adiestrará a sus empleados en la detección de operaciones sospechosas de estar vinculadas con la legitimación de capitales y el financiamiento del terrorismo. Asimismo, el Cliente indica que prohibirá a sus empleados informar a sus clientes acerca de la denuncia presentada antes las autoridades competentes con respecto a operaciones sospechosas.
- j. La Organización indica, acepta y reconoce que protegerá a ICONTEC contra cualquier investigación y operaciones relativas a la legitimación de capitales y el financiamiento del terrorismo, de modo que, en caso de que ICONTEC tenga vínculos con una o varias de dichas investigaciones debido a hechos que sean parcial o totalmente responsabilidad del Cliente, el Cliente asumirá los costos y pagos legales, judiciales y técnicos de la defensa en los que incurra ICONTEC para proteger sus intereses. En el caso de que ICONTEC asuma directamente su defensa, podrá reformular los valores correspondientes contra el Cliente.

**REGLAMENTO DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN ADMINISTRADOS POR
LA UNIDAD TÉCNICA DE VALIDACIÓN Y VERIFICACIÓN**



Aprobado por el Consejo Directivo
2020-12-16