REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

En este documento se incluyen los requisitos contractuales que suscriben la Organización – cliente – e ITIC, y que rigen la Certificación de Sistemas de Gestión

1. OBJETO.

1.1. Establecer las reglas de ITIC como organismo de evaluación de la conformidad para el proceso de certificación de Sistemas de Gestión, bajo los lineamientos de la norma ISO/IEC 17021-1:2015 para el otorgamiento, mantenimiento, renovación, suspensión o retiro de la certificación de Sistemas de Gestión.

2. DEFINICIONES

2.1 **ITIC:** International Testing Inspection & certification.

2.2 **OEC:** Organismo Evaluador de la Conformidad

2.3 **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

2.4 **Auditoría de certificación:** Auditoría realizada por una organización auditora independiente del cliente y de las partes que confían en la certificación, con el fin de certificar el sistema de gestión de un cliente.

Nota 1: En las siguientes definiciones, el término "auditoría" se utiliza para simplificar cuando se hace referencia a la auditoria de certificación de tercera parte.
Nota 2: Las auditorías de certificación incluyen la auditoría inicial, de seguimiento, de renovación de la certificación y también pueden incluir auditorías especiales (de ampliación/reducción de alcances, entre otras).
Nota 3: Las auditorías de certificación las llevan a cabo generalmente los equipos de auditoría de los organismos que proporcionan la certificación de conformidad con los requisitos de las normas de sistemas de gestión.
Nota 4: Cuando un cliente es auditado con respecto a los requisitos de dos o más normas de sistemas de gestión a la vez, la auditoría se denomina "auditoría combinada".

2.5 **Área técnica:** Área caracterizada por los elementos comunes de los procesos pertinentes a un tipo específico de sistema de gestión y a sus resultados previstos.
2.6 **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para alcanzar los resultados previstos.

2.7 **Auditor:** Persona que lleva a cabo una auditoría.

2.8 **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

2.9 **Cliente de la auditoría:** Organización o persona que solicita una auditoría.

2.10 **Cliente certificado:** Organización cuyo sistema de gestión ha sido certificado por el organismo evaluador de la conformidad (OEC) en el caso ITIC

2.11 **Criterios de auditoria:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

2.12 **Duración de las auditorías de certificación de sistemas de gestión:** Parte del tiempo de la auditoría empleado en actividades de auditoría, desde la reunión de apertura hasta la reunión de cierre, inclusive.
Nota: Las actividades de auditoria incluyen normalmente:

- Llevar a cabo la reunión de apertura
- Llevar a cabo la revisión de documento mientras se realiza la auditoria
- Comunicarse durante la auditoria
- Asignar roles y responsabilidades a guías y observadores
- Recopilar y verificar información
- Generar hallazgos de auditoria
- Preparar conclusiones de la auditoria
- Llevar a cabo la reunión de cierre

2.13 **Esquema de certificación:** Sistema de evaluación de la conformidad relacionado con sistemas de gestión a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos.

2.14 **Equipo auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
Nota 1: A un auditor del equipo se le designa como líder de este.
Nota 2: El equipo auditor puede incluir auditores en formación si es aceptado por el cliente. Este auditor no audita, esta direccionado por el auditor líder.

2.15 **Experto técnico:** Persona que proporciona conocimiento o experiencia específicos al equipo auditor.
Nota: Conocimiento o pericia específicos son aquellos que se relacionan con la organización, el proceso o la actividad que se va a auditar.

2.16 **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.

2.17 **Guía:** Persona designada por el auditado para asistir al equipo auditor no influye ni interfiere en la realización de la auditoría.

2.18 **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
Nota 1: El conocimiento o experiencia específicos son los relacionados con la organización, en el área técnica, el proceso o la actividad a auditar, el idioma, la orientación cultural.
Nota 2: Un experto técnico no actúa como un auditor en el equipo auditor.

2.19 **Imparcialidad:** Presencia de objetividad.
Nota 1: Objetividad significa que no existen conflictos de intereses o que estos se resuelven sin afectar de forma adversa a las actividades subsiguientes del organismo de certificación.
Nota 2: Otros términos que sirven para transmitir el elemento de imparcialidad son: independencia, ausencia de conflicto de intereses, ausencia de sesgos, carencia de prejuicios, neutralidad, justicia, actitud abierta, ecuanimidad, actitud desinteresada, equilibrio.

2.20 **Observador:** Persona que acompaña al equipo auditor pero que no audita.
Nota: Un observador puede ser una persona competente designada para evaluar al equipo evaluador de ITIC, un integrante del equipo evaluador del organismo de acreditación que participe en actividades de evaluación o

testificación para evaluar la competencia y el desempeño del organismo de certificación durante la ejecución de sus actividades de certificación, o cualquier otra persona cuya presencia haya sido debidamente justificada.

2.21 **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

2.22 **No conformidad mayor**: No conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

Nota 1: Las no conformidades pueden ser clasificadas como mayores en las siguientes circunstancias:

- Si existe una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso, o de que los productos o servicios cumplan los requisitos especificados.
- Una cantidad de no conformidades menores asociadas al mismo requisito o cuestión podría demostrar una desviación sistemática y, por tanto, constituye una no conformidad mayor.

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

2.24 **Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

2.25 **Programa de auditoría:** Detalles acordados para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigido hacia un propósito específico.

2.26 **Sistema de gestión:** Conjunto de elementos de una Organización interrelacionados o que interactúan para establecer Políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Nota 1: Un sistema de gestión puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas, por ejemplo, gestión de la calidad, gestión financiera o gestión ambiental.

Nota 2: Los elementos del sistema de gestión establecen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias, los objetivos y los procesos para lograr esos objetivos.

Nota 3: El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones.

2.27 **Tiempo de la auditoría:** Tiempo requerido para planificar y realizar una auditoría completa y eficaz del sistema de gestión de la organización del cliente.

2.28 **Auditoría remota:** Es aquella que se lleva a cabo fuera del sitio, ya sea en forma total o parcial. Las auditorías/evaluaciones remotas se realizan cuando no es posible o apropiado una visita en sitio y generalmente se utilizan herramientas tecnológicas como Microsoft Teams, Skype, Zoom Meeting o GoTo Meeting, entre otras. Las herramientas que aquí se definan deben garantizar la confidencialidad y protección de la información.

2.29 **Sitio temporal:** Lugar (físico o virtual) en el que una organización cliente realiza un trabajo específico o presta un servicio durante un período de tiempo limitado y que no está destinado a convertirse en un sitio permanente.

2.30 **Sitio permanente:** Lugar (físico o virtual) donde una organización cliente realiza un trabajo o presta un servicio de forma continuada.

2.31 **Apelación:** Solicitud presentada por un candidato o persona certificada, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el organismo de certificación relacionada con el estado de certificación deseado.

2.32 **Queja:** Expresión de insatisfacción, distinta de una apelación, presentada por un individuo solicitud, en el ámbito de la evaluación de la conformidad, distinta de una apelación, presentada por un individuo u organización a un organismo de certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo o persona certificada, para la que se espera una respuesta.

2.33 **Parte interesada:** Individuo, grupo u organización afectada por el desempeño de una persona certificada o del organismo de certificación.

2.34 **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 auditor y la aplicación de los procedimientos del organismo de evaluación de la conformidad para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación.

3. RESPONSABLES

Es responsabilidad del ITIC divulgar y cumplir el reglamento de Certificación de Sistemas de Gestión con todas las partes interesadas.

Es responsabilidad de las partes interesadas conocer y aceptar el reglamento de Certificación de Sistemas de Gestión.

4. CONDICIONES GENERALES/POLÍTICAS

Todos los documentos que son requisitos indispensables para iniciar el proceso de certificación y aquellos que fueron o son generados durante el proceso constituyen documentos oficiales de ITIC por lo que su contenido es confidencial.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 / Ley 29733 de 2011, en las cuales se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, ITIC salvaguarda la información personal que se encuentra a su disposición.

ITIC ha documentado su estructura, políticas y procedimientos para gestionar la imparcialidad y asegurarse de que las actividades de certificación se realizan con imparcialidad.
ITIC cuenta con un compromiso de imparcialidad por parte de la Alta Dirección de las actividades de certificación. Se cuenta con una Política de imparcialidad accesible al público, sin solicitud previa, por la cual se reconoce la importancia de la imparcialidad en la realización de sus actividades de certificación, gestiona a su vez, los conflictos de intereses y asegura la objetividad de sus actividades de certificación.

ITIC Actúa de manera imparcial en relación con sus solicitantes y clientes certificados.

ITIC es responsable de la imparcialidad de sus actividades de certificación y no permite que presiones comerciales, financieras o de otra índole comprometan dicha imparcialidad.

ITIC ha identificado las amenazas para su imparcialidad, incluyendo aquellas amenazas que se derivan de sus actividades, las relaciones con los organismos relacionados, sus relaciones o las relaciones de su personal.

ITIC analiza, documenta y elimina o minimiza los conflictos de intereses potenciales que surjan de sus actividades de certificación. Todas las fuentes potenciales de conflictos de intereses identificadas serán cubiertas como parte de las responsabilidades como organismo certificador.

El Cliente acepta cumplir todos los términos y condiciones establecidos en: (1) los Términos y Condiciones Generales de ITIC; (2) el Reglamento de Certificación de Sistemas de Gestión. (3) el Acuerdo de Servicios y/o cualquier documento posterior de alcance de trabajo emitido entre las partes, estos documentos conforman el acuerdo entre el Cliente e ITIC. Los documentos anteriormente mencionados hacen parte integral de la propuesta aceptada.

5. ACTIVIDADES

5.1. SOLICITUD

Cuando una empresa declara su intención de solicitar la prestación del servicio de certificación por correo electrónico, página web, llamada o visita a las oficinas de ITIC deberá diligenciar el formato de solicitud de servicio de certificación. ITIC requerirá a un representante autorizado de la organización solicitante proporcionar la información básica necesaria que le permita establecer lo siguiente:

a. La(s) norma(s) para la(s) cual(es) la organización solicitante pide la certificación; el alcance deseado de la certificación;
b. Los detalles de la organización solicitante: el nombre, y la(s) dirección(es) de su(s) sitio(s) ya sean fijos y/o temporales;
c. Los procesos del(os) Sistemas de Gestión
d. Número de personas en el alcance (número efectivo de personal), turnos y horarios incluyendo el número de personal en proyectos cuando aplique
e. Los requisitos legales aplicables de acuerdo con el (los) sistema(s) y al alcance a certificar.
f. Identificación de procesos contratados externamente utilizados por la organización que afectarán a la conformidad con los requisitos;
g. Si la solicitud incluye ISO 14001 el listado de los aspectos ambientales.
h. Si la solicitud incluye ISO 45001 el listado de peligros principales y riesgos de SST asociados a los procesos, los principales materiales peligrosos utilizados en los procesos y cualquier obligación legal relevante.
i. Si se ha prestado consultoría relacionada con el sistema de gestión que se va a certificar, y en caso afirmativo, quién la proporcionó.
j. Información relativa a transferencia en caso de que aplique

5.1.1. REVISIÓN DE LA SOLICITUD

Una vez la empresa envía el formato de solicitud de servicios de certificación diligenciado, el ejecutivo/coordinador comercial debe realizar la revisión de la información para verificar que la información es adecuada y correcta, y posteriormente proceder con la determinación de tiempo de los días/auditor.

La revisión de la información se realizará para asegurarse de que:

a. La información relativa a la organización solicitante y a su sistema de gestión es suficiente para desarrollar un programa de auditoría;
b. Se ha resuelto cualquier diferencia de entendimiento conocida, entre ITIC y la organización solicitante;

c. ITIC tiene la competencia y la capacidad para llevar a cabo la actividad de certificación;

d. En la revisión se debe tener en cuenta: el alcance de la certificación solicitada, la asignación de códigos IAF (cuando en el alcance de la certificación puedan estar involucrados más de 2 códigos, se verifica con la empresa cuales son las actividades relevantes aplicables para que la determinación de códigos se realice con estas actividades), áreas técnicas y/o sector empresarial, el número efectivo de personal, los sitios en donde la organización solicitante lleva a cabo sus operaciones, el tiempo requerido para completar las auditorías y cualquier otro asunto que tenga influencia sobre la actividad de certificación (idioma, condiciones de seguridad, amenazas a la imparcialidad, etc.);

e. Con base en esta revisión, determina las competencias que necesita incluir en su equipo auditor y para tomar la decisión de certificación (Calificación en áreas técnicas).

Después de la revisión por parte del ejecutivo de cuenta y de encontrar la información coherente este presentará la oferta al cliente, en caso de tener dudas acerca de la información registrada en el formato Solicitud de servicios de certificación, deberá comunicarse con el cliente para aclarar la información o dejar la consulta por escrito para tener la información clara para el análisis de la oferta.

ITIC puede abstenerse de presentar oferta de certificación a la empresa solicitante o rechazar la solicitud de certificación. Cuando se rechace una solicitud de certificación como resultado de la revisión de la solicitud se informarán las razones de su rechazo al cliente. La decisión de no presentar oferta puede ser tomada por el área comercial.

5.2 OFERTA COMERCIAL

5.2.1 ELABORACIÓN DE LA OFERTA COMERCIAL

El determinador de tiempos recibido de la solicitud de certificación por parte de la empresa realiza la determinación de días/auditor de acuerdo con los requisitos de la(s) norma(s) y documentos aplicables. En esta etapa también se determina el (las) área(s) técnica(s) de acuerdo con el alcance.

La determinación de tiempos es enviada al Coordinador de Certificación para su revisión y aprobación

5.2.2 CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

La Validez de la presente propuesta es de ciento veinte (120) días a partir de la fecha de emisión. Después de este tiempo es necesario confirmar de nuevo la información.

Los viajes y/o traslados, así como los hospedajes y alimentación de los auditores no están incluidos en el precio de la presente oferta. La empresa debe coordinar con el auditor los traslados aéreos, terrestres necesarios y las reservas de hoteles requeridas, de ser estas coordinadas por ITIC, se facturará a la empresa estos costos más un 20% de la gestión respectiva.

Para tiempos de desplazamiento donde se vea afectado el tiempo establecido para las auditorias correspondientes, se cobrará tiempo adicional acorde al tiempo usado en el desplazamiento.

La oferta no incluye trabajos o actividades adicionales, por ejemplo, documentos o auditorías no estipuladas en nuestra oferta comercial, que ni se puedan prever ni recaigan en nuestra responsabilidad. Estos trabajos o actividades se facturarán por el tiempo adicional realizado o documentos, o auditorías adicionales, aplicando las tarifas unitarias vigentes en la oferta.

Esta oferta económica se basa en la información suministrada por la Empresa en el formulario de solicitud de servicios de certificación y tiene una validez de 120 días a partir de la fecha de emisión de esta. A su vez, está prevista para una ejecución del servicio máximo dentro de 3 meses a partir de la aceptación de esta oferta. En caso de modificaciones en los datos mencionados y/o ejecución de las tareas en fechas posteriores, deberá ajustarse la oferta económica en función de las condiciones vigentes al momento del servicio.

Para las auditorías de seguimiento y renovación se notificará con dos (2) meses de antelación vía correo electrónico la cotización respectiva al servicio a prestar.

En caso de modificaciones en los datos o información suministrada por el Cliente y/o en la ejecución de nuestras actividades contratadas y que impliquen variación en las condiciones del alcance estipulado, deberá ajustarse la oferta económica en función de las nuevas condiciones del servicio requerido.

Nuestras Tarifas aplican para labores realizadas de lunes a sábado. Si se requieren actividades en domingos o festivos se cobrarán tarifas con un incremento del 35% de los valores unitarios, o se realizará la negociación respectiva previa a realizar la auditoria.

5.2.3 REVISIÓN DE LA OFERTA COMERCIAL

El área comercial y el Coordinador de Certificación realizan la revisión de la oferta asegurando que la información relativa a la organización solicitante y a su sistema de gestión es suficiente para desarrollar un programa de auditoría; se ha resuelto cualquier diferencia de entendimiento conocida, entre ITIC y la organización solicitante; verificando que ITIC tiene la competencia y la capacidad para llevar a cabo la actividad de certificación, seguimiento o renovación; y cualquier otro asunto que tenga influencia sobre la actividad de certificación como: idioma, condiciones de seguridad, amenazas a la imparcialidad, etc.)

Cuando se encuentra que la oferta no cumple los requisitos o las directrices para la determinación de tiempos, comunica verbalmente o vía e-mail al área comercial para que realice las correcciones necesarias y ajuste la propuesta comercial, el jefe Sistemas de Gestión debe indicar las correcciones a realizar. El área comercial procede a realizar las correcciones y ajustes requeridos.

5.2.4 EMISIÓN DE LA OFERTA COMERCIAL

Luego de la aprobación de la oferta por parte de la Gerencia Comercial, el ejecutivo de cuenta realiza el envío de la oferta comercial al prospecto de cliente y/o la entrega físicamente, si se requiere alguna modificación a la oferta procede a solicitar autorización a la Gerencia Comercial. Solo hasta la aprobación o comunicación de adjudicación a otro organismo de certificación el ejecutivo dejará de realizar el seguimiento respectivo.

Se entenderá como aceptación del servicio cuando el cliente envié el formato de aceptación firmado junto con cámara de comercio y/o RUT /Partida Registral. El área comercial se asegurará que la firma corresponda al representante legal o persona autorizada.

Cuando la empresa confirma la aprobación, el ejecutivo de cuenta procede con el envío de la aprobación al Analista de Operaciones responsable de la programación de la auditoria.

El área comercial procede a enviar al área de finanzas el formato de solicitud de creación de clientes en ITICCONTROL.

La validez de la oferta comercial es de ciento veinte (120) días calendario siguientes al envío, en caso de que el cliente no envíe la aceptación de la propuesta comercial en ese lapso se deberá volver a enviar para revisión técnica con el objeto de asegurar las condiciones evaluadas inicialmente (alcance, número efectivo de personal, sitios a auditar, etc.) y proceder al envío de la oferta actualizada.

5.2.5 ACEPTACIÓN DE LA OFERTA

La empresa solicitante firmará la aceptación, cuando la aceptación de la oferta y los documentos requeridos por ITIC se encuentran conformes, se le confirma el recibo e inicia el proceso de certificación.

Modificación de fechas: La empresa puede solicitar cambios en las fechas de auditoria programadas, estas se pueden realizar mínimo 20 días calendario antes de la fecha programada de la auditoria sin que haya multas por parte de ITIC, pero si se ha incurrido en gastos de logística, estos serán facturados a la empresa.

En caso de solicitud de cambio de las fechas con menos de 20 días calendario, se cobrará un valor del 30% del valor ofertado del servicio, más los gastos de logística en los cuales se haya incurrido.

5.3 PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Auditoria Sistema de Gestión (1 norma)
Hace referencia a una auditoría de un sistema de gestión compuesto por una sola norma para verificar su cumplimiento. Hemos tenido la posibilidad de aplicar los descuentos correspondientes en el cálculo de los días auditor. De esta forma, es condición para esta oferta que su sistema de gestión cuente con una estructura y procedimientos para la norma a certificar.

Auditoría Sistema de Gestión (Combinada)
Hace referencia a una auditoría de un sistema de gestión integrado para verificar el cumplimiento de varias normas en una auditoría combinada. Hemos tenido la posibilidad de aplicar los descuentos correspondientes en el cálculo de los días auditor. De esta forma, es condición para esta oferta que su sistema de gestión integral cuente con una estructura unificada y cuando corresponda, procedimientos comunes para las normas a certificar.

Auditoría Sistema de Gestión (Multisite)
Hace referencia a una auditoría de un sistema de gestión con varios sitios para auditar bajo un esquema de muestreo. Hemos aplicado los descuentos correspondientes en el cálculo de los días auditor. De esta forma, es condición para esta oferta que su sistema de gestión sea integrado para todos los sitios y que cuente con un proceso de auditoría interna y revisión por la dirección centralizado.

Revisión para Transferencia
Se ofrece una revisión para Transferencia a partir de un sistema de gestión certificado por otra Empresa Certificadora acreditada por un ente acreditador perteneciente al MLA (Multilateral Recognition Agreement Among Quality Systems Accreditation Bodies). Aplicamos los descuentos correspondientes en el cálculo de los días auditor. Condición para esta oferta es que su/s certificado/s actual/es esté/n válido/s en el momento de la revisión.

5.4 GENERALIDADES DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Auditoría de Certificación - etapa I

En la etapa I los auditores verificarán si el diseño del sistema de gestión es adecuado para sus operaciones y si contempla todas las exigencias de la norma a certificar. Además, verificarán en forma aleatoria el cumplimiento de sus procedimientos operativos. Con base en esta primera evaluación emiten un informe indicando los puntos fuertes del sistema y potenciales de mejora.

Auditoría de Certificación – etapa II

Durante esta auditoría los auditores verificarán la implementación de las mejoras acordadas en la etapa y en forma detallada el cumplimiento de sus procedimientos operativos. Revisarán formalmente su sistema de gestión para dictaminar sobre la conformidad de este con respecto a las exigencias de la norma a certificar.

El proceso de certificación en 2 etapas trae beneficios para la organización, dado que permite ajustes y acciones correctivas después de la etapa I, a los fines de prepararse mejor para la auditoría de cumplimiento (certificación etapa 2), en la cual se toma la decisión sobre la certificación.

El intervalo de tiempo entre ambas auditorías se determina con base en la complejidad de la actividad de la empresa y el estado de implementación del sistema en el momento de la primera auditoría. Este intervalo puede variar según el caso, con un plazo máximo de 180 días.

Preparación de las auditorías

Una semana antes de la etapa 1 de la auditoría inicial la empresa debe enviar al auditor líder la documentación del sistema (manual de gestión y los procedimientos generales) para su evaluación inicial. Se elaborará un plan de auditoría genérico para la etapa 1. Para la etapa 2 se realizará un plan de auditoria con base en la información y resultados de la etapa 1, este plan de auditoria para la etapa 2 será coordinado entre la organización y el auditor líder para asegurar un efectivo desarrollo del proceso de auditoría in-situ. La metodología con la cual el auditor realiza la búsqueda de evidencias de auditoría in-situ consiste en la revisión de los documentos del sistema, entrevistas con el personal en todos los niveles y todas las áreas de la empresa, observación de actividades de los procesos del sistema.

Todas las evidencias de auditoria suministradas por la compañía auditada al equipo auditor deben ser verídicas y que permitan al equipo auditor llegar a las decisiones y conclusiones sobre el verdadero estado de funcionamiento e implementación del(os) sistema(s). De encontrarse que la información suministrada al auditor como evidencia de auditoria no es verídica la auditoria podría ser (suspendida con las consecuencias subsiguientes para la organización).

Finalizado el proceso de auditoría, los auditores emiten informes en los cuales están los hallazgos y conclusiones de la auditoria.

Hallazgos y conclusiones de la Auditoría de certificación

Finalizado el proceso de auditoría, el equipo auditor emite un informe en el cual están los hallazgos y conclusiones de la auditoria, los hallazgos pueden ser de conformidad del sistema o de no conformidad con respecto a la norma auditada. En los casos en que se identifiquen no conformidades, estas serán clasificadas como no conformidades mayores y/o no conformidades menores, las no conformidades y conclusiones de la auditoria se informarán a la organización cliente en la reunión de cierre. El tratamiento a las no conformidades que la organización realice debe ser de la siguiente forma:

a. Para no conformidades mayores se debe presentar por parte de la empresa la documentación consistente en: correcciones, análisis de causa, planes de acción correctiva, antes de treinta (30) días calendario y definir

fecha con ITIC para su posterior verificación de la eficacia de la implementación. La verificación in situ se debe realizar antes de los sesenta (60) días calendario adicionales a la aprobación de los planes de acción por parte del auditor. Para evidenciar la eficacia de la implementación de los planes de acción, se debe realizar en una visita in situ (denominada visita complementaria) para cierre de NC ´s mayores. El tiempo de auditoría de esta visita para el cierre de NC mayores será facturado a la empresa al mismo valor que el día/auditor de la presente oferta.

b. Para no conformidades menores se debe enviar planes de acción a ITIC antes de treinta (30) días calendario, donde se evidencien las correcciones, análisis de causa y planes de acción correctivas. El auditor estudia y analiza estos planes de acción y de encontrarlos adecuados procede a su aprobación y enviará el informe respectivo al área de certificación de ITIC

La verificación de la eficacia de dichas acciones se debe realizar en la próxima visita de seguimiento o recertificación del sistema de gestión.

En caso de que la empresa no realice el cierre formal de las no conformidades emitidas en el tiempo señalado ITIC procederá a suspender el proceso de certificación, teniendo que empezar de nuevo, desde la etapa inicial.

5.5 AUDITORÍA INICIAL DE CERTIFICACIÓN

Los objetivos de acuerdo con lo establecido en el requisito 9.2.1.2 del estándar ISO 17021:2015, describen lo que se logrará con la auditoría e incluye la(s) actividad(es) del alcance de la auditoria a ser evaluado por ITIC

a. La determinación de la conformidad del sistema de gestión del cliente, o de partes de dicho sistema, con los criterios de auditoría;

b. La determinación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización del cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;

Nota: Una auditoría de certificación de un sistema de gestión no es una auditoría de cumplimiento legal.

c. La determinación de la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que el cliente puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados;

d. Cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

El Analista de Operaciones planifica la auditoría inicial y de renovación en dos etapas de acuerdo con ISO 17021-1:2015. Entre ambas etapas (1 y 2) la fecha de la auditoría en sitio no superará los noventa (90) días calendario.

5.5.1 ETAPA 1 DE AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

La etapa 1 de la auditoría de certificación se realiza fundamentalmente con el fin de:

a. Revisar la información documentada del sistema de gestión del cliente;

b. Evaluar las condiciones específicas del sitio del cliente e intercambiar información con el personal del cliente con el fin de determinar el estado de preparación para la etapa 2;

c. Revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación del desempeño clave o aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del sistema de gestión;

d. Recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, que incluye:

- Ubicaciones del cliente;
- Procesos y equipos empleados;
- Niveles de controles establecidos (particularmente en caso de clientes multisitio);
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables;

e. Revisar la asignación de recursos para la etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de ésta;
f. Proporcionar un enfoque para la planificación de la auditoría de la etapa 2, mediante la comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y las operaciones del sitio en el contexto de la norma del sistema de gestión u otros documentos normativos;
g. Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización cliente está preparada para la etapa 2.

5.5.2 ETAPA 2 DE AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

El propósito de la etapa 2 es evaluar la implementación, incluida la eficacia del sistema de gestión del cliente. La etapa 2 debe tener lugar en los sitios del cliente. Debe incluir al menos lo siguiente:

a. La información y evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión u otro documento normativo; importante el muestreo técnico, el periodo de implementación y las ubicaciones incluidas en el alcance.
b. La realización de seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave (coherentes con las expectativas de la norma de sistemas de gestión aplicable u otro documento normativo);
c. La capacidad del sistema de gestión del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentos y contractuales aplicables;
d. El control operacional de los procesos del cliente;
e. Las auditorías internas y la revisión por la dirección;
f. La responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente.

5.6 AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO

5.6.1 ESTIMACIÓN DE TIEMPOS AUDITORIA DE SEGUIMIENTO

La determinación de los días de auditoría del ciclo de certificación de la presente oferta fue realizada con base a los datos suministrados por la empresa en el registro de la solicitud de la certificación, en caso de identificarse cambios en la información relacionados con el alcance, sitios a certificar, número de empleados, etc. Que impacten el funcionamiento del sistema, ITIC estará emitiendo una nueva oferta para cualquiera de las auditorias del ciclo de certificación. Los valores económicos de las auditorías de seguimiento son reajustados automáticamente de acuerdo con el IPC anual y a las condiciones económicas del país en el momento de la auditoria anual.

5.6.2 AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO

Para el mantenimiento de la validez del certificado (s), se debe realizar una vez al año auditoría de seguimiento después de la primera auditoría, lo que da un total de dos auditorías de seguimiento durante cada período de validez del certificado, pero no son necesariamente auditorías de todo el sistema y deben planificarse con las otras actividades de vigilancia, de manera que ITIC pueda confiar en que el sistema de gestión certificado del cliente continua cumpliendo los requisitos entre las auditorías de renovación de la certificación; cada vigilancia para la norma de sistema de gestión pertinente debe incluir como mínimo la verificación de:

a. Las auditorías internas y la revisión por la dirección.
b. Una revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoría previa.

c. El tratamiento de las quejas.

d. La eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado y los resultados previstos del sistema (o sistemas) de gestión respectivos.

e. El progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua.

f. La continuidad en el control operacional.

g. La revisión de cualquier cambio.

h. La utilización de marcas y/o cualquier otra referencia a la certificación.

Las auditorías de seguimiento consisten en una revisión del sistema In-situ y la correspondiente elaboración de un informe sobre la misma. En la auditoría In-situ los auditores verificarán si los procedimientos del sistema se cumplen y si se incluyeron cambios en los procesos y acciones para la mejora continua en forma adecuada al sistema de gestión.

La primera auditoria de seguimiento después de la certificación inicial, debe realizarse antes de los 12 (doce) meses desde la fecha de emisión del certificado.
La fecha de la segunda auditoria de seguimiento, debe realizarse antes de los 24 meses desde la fecha de emisión del certificado.

Si la organización no atiende las auditorias de seguimiento o renovación antes de las fechas previstas, el estado del certificado será suspendido y éste estado volverá a actualizarse una vez la empresa realice la auditoria pendiente por ejecutarse.

También se pueden realizar auditorías de seguimiento especiales por las siguientes razones entre otras:

a. Por aumento de número de empleados.

b. Ante una queja de un cliente de la empresa certificada, por un incidente o accidente grave en el caso de ISO 45001:2018, por una sanción de parte de un organismo de control a la empresa certificada, por uso no permitido de las marcas de certificación de ITIC.

c. Ante una solicitud de ampliación o reducción de alcance técnico o geográfico.
Si en una Auditoria de seguimiento, la empresa desea realizar una ampliación o reducción de alcance debe comunicarle antes al ejecutivo comercial para el proceso de oferta y programación previos. no se puede realizar ampliaciones o reducciones al alcance durante el ejercicio de la auditoría de seguimiento, si previamente no se ha generado la solicitud respectiva.

De acuerdo con la programación realizada por ITIC, la auditoría puede ser efectuada por más de un auditor, en este caso los días In-situ serán repartidos entre los miembros del equipo auditor.
Todo alcance modificado se validará in situ por el auditor asignado durante la auditoria, quien dará el concepto de proceder a ajustar el alcance certificado con el objeto de realizar los cambios al alcance auditado.

Nota 4: Desde el área comercial se solicitará vía correo electrónico a los clientes los cambios en la información referente a: los principales materiales peligros utilizados en los procesos y Tasa de accidentes y enfermedades ocupacionales para considerar la determinación de tiempos de auditoría, entre otros establecidos en el IAF MD5 y IAF MD22

5.7 AUDITORÍA DE RENOVACIÓN

5.7.1 GENERALIDADES AUDITORIA DE RENOVACIÓN

La auditoría de renovación incluye una auditoría in situ donde se verifica la conformidad y eficacia continuas del sistema de gestión en su conjunto, así como su pertinencia y aplicabilidad continuas para el alcance de la certificación. Una auditoría de renovación se debe planificar y llevar a cabo para evaluar el cumplimiento continuo de todos los requisitos de la norma del sistema de gestión pertinente u otro documento normativo. Esto debe planificarse y llevarse a cabo en el tiempo apropiado para permitir la renovación oportuna antes de la fecha de caducidad del certificado. Puede ser necesario que las actividades de la auditoría de renovación incluyan una etapa 1, en situaciones en las que se hayan producido cambios significativos en el sistema de gestión, la organización o el contexto en el que opera el sistema de gestión (por ejemplo, cambios en la legislación)

Nota 1: tales cambios pueden ocurrir en cualquier momento durante el ciclo de certificación y es probable que ITIC deba realizar una auditoría.

Una auditoría de renovación de la certificación debe incluir una auditoría in situ que trate lo siguiente:

Nota 2: Cuando se completen exitosamente las actividades de renovación de la certificación antes de la expiración de la certificación existente, la fecha de expiración de la nueva certificación puede basarse en la fecha de expiración de la certificación existente o de la fecha de emisión de la auditoria inicial. La fecha de emisión de un nuevo certificado debe ser la fecha de la decisión de la renovación o una posterior.

Nota 3: Si ITIC no ha completado la auditoría de renovación o no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas para cualquier no conformidad mayor antes de la fecha de expiración de la certificación, entonces no se debe recomendar la renovación de la certificación y no se debe extender la validez de la certificación. Se debe informar esto al cliente y explicarle las consecuencias.

5.7.2 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE RENOVACIÓN

El Analista de Operaciones programa la auditoría de renovación. El propósito de la auditoría de renovación es confirmar la eficacia y la continua conformidad del sistema de gestión del cliente certificado en su conjunto, así como la pertinencia y aplicabilidad del alcance de la auditoria de la certificación.

La auditoría de renovación debe incluir la revisión de los informes de auditoría de seguimiento previo y considerar el desempeño del sistema de gestión en el ciclo de certificación más reciente.

Nota: La auditoría debe planificarse y llevarse a cabo en el tiempo apropiado para permitir la renovación oportuna antes de la fecha de caducidad del certificado.

5.8 ETAPAS DEL PROCESO DE AUDITORIA

5.8.1 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA / PREPARACIÓN

El Analista de Operaciones da a conocer al cliente, el equipo auditor designado de acuerdo con la competencia requerida para dar cobertura al alcance solicitado. Si el cliente llegase a rechazar a algún integrante o a la totalidad del equipo auditor de manera justificada como por ejemplo afectación de los principios de imparcialidad, confidencialidad, etc., el Analista de Operaciones reasignará a un nuevo equipo auditor.

El plan de auditoría se ajustará a los objetivos y al alcance de la auditoría. El plan de auditoría al menos incluirá o hará referencia a lo siguiente:

a. Los objetivos de la auditoría.
b. Los criterios de la auditoría.
c. El alcance de la auditoría, incluida la identificación de las unidades organizacionales y funcionales o los procesos a auditar.
d. Las fechas, los sitios y turnos en los que se van a realizar las actividades de auditoría in situ, incluidas las visitas a los sitios temporales y actividades de auditoría remota, cuando corresponda.
e. La duración prevista para las actividades de auditoría in situ.
f. Los roles y las responsabilidades de los miembros del equipo auditor y de las personas que los acompañan, tales como observadores e intérpretes.
g. Los requisitos del estándar(es) que van a ser auditados en cada proceso, área, función o actividad relacionada por la organización en su sistema de gestión de acuerdo con el alcance de la auditoria.
h. Para los clientes bajo la norma ISO 27001 deberán declarar previamente a cuál información no se puede tener acceso y en caso tal indicar los acuerdos de confidencialidad que se requiera para poder desarrollar la evaluación

El plan de auditoría se comunicará al cliente, en lo posible a más tardar en un tiempo de cuatro (4) días calendario antes de la auditoría.

5.8.2 SUSPENSIÓN DE LA AUDITORIA

En caso de suspensión de la auditoria una vez se haya iniciado esta por parte de la empresa, ITIC cobrará a la empresa el 50% del valor del servicio, más los gastos de logística en los cuales se haya incurrido. Si la suspensión de la auditoria se hace por parte de ITIC por razones de seguridad del equipo auditor, ausencia de garantías para llevar a cabo la actividad de acuerdo con los procedimientos o falta de colaboración y compromiso de la empresa con la auditoria, ITIC cobrará a la empresa el 100% del valor del servicio, más los gastos de logística en los cuales se haya incurrido.

La organización autoriza a ITIC a consultar, reportar, conservar, suministrar, solicitar o divulgar a las centrales de información de riesgo, lista OFAC toda la información referente al comportamiento comercial. Lo anterior implica que el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones con ITIC se reflejará en las mencionadas bases de datos.

Los servicios de ITIC, son prestados de conformidad con Las CONDICIONES GENERALES, las cuales puede consultar vía Web en el siguiente enlace: Políticas, Códigos y Reglamentos - ITIC

5.8.3 Modalidad de auditoria

ITIC realiza auditorias 100% presenciales o con modalidad combinada, presenciales y con la ayuda de medios tecnológicos (remotas) con previo análisis. (plataformas de comunicación, Conexión a internet, cámaras fotográficas y de video, uso de recursos de almacenamiento digital, etc.). De realizarse parte de la auditoria con la ayuda de medios tecnológicos, la organización debe disponer de la infraestructura tecnológica suficiente para atender la auditoria. Antes de la auditoria se debe realizar una prueba de conexión entre la empresa y el equipo auditor para verificar el correcto funcionamiento de los medios tecnológicos a usar.

El cliente se compromete a disponer de lo necesario para hacer posible la realización en todo momento y sin restricciones, de las actividades de auditoría, incluyendo las disposiciones para validar la documentación, los

registros, y tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal (incluyendo necesariamente, el acompañamiento de un representante de la alta gerencia o la designación de una persona, para tal fin) y los subcontratistas del cliente que sean pertinentes, según la planificación acordada con el cliente.

Si se identifican fallas en la conectividad, las cuales pongan en riesgo el desarrollo de la auditoria de forma remota, esta se debe ejecutar de forma presencial.

5.8.4 LINEAMIENTOS DE REALIZACIÓN DE AUDITORIA EN MODALIDAD REMOTA

ITIC se acoge a lo dispuesto en el documento mandatorio aplicable.

Los lineamientos para desarrollar esta actividad de forma remota son los siguientes:

- Aceptación de la oferta comercial en la cual se indica "De realizarse parte de la auditoria con la ayuda de medios tecnológicos, la organización debe disponer de la infraestructura tecnológica suficiente para atender la auditoria. Antes de la auditoria se debe realizar una prueba de conexión entre la empresa y el equipo auditor para verificar el correcto funcionamiento de los medios tecnológicos a usar."
- El auditor líder asignado antes de iniciar la auditoria, debe realizar previamente prueba de conectividad (Organización – OEC), el registro de esta prueba debe completarse en el formato ITIC-T-SG-FM-058 CONTROL Y ANÁLISIS DE RIESGOS PARA AUDITORÍAS REMOTAS Y USO DE LAS TIC's, en donde se deben tener en cuenta tres etapas: antes, durante y posterior a la auditoria:

- **Antes de la auditoria:** se evaluarán varios ítems con el fin de verificar: la aceptación por parte del cliente para llevar a cabo auditoria en modalidad remota, las TIC's que se usaran, protección de datos (confidencialidad y seguridad), la competencia del personal del cliente para el uso de las TIC´s, los procesos que se van a auditar, los sitios virtuales dentro del alcance (si aplica), los riesgos sobre la consecución de los objetivos de la auditoría, garantizar que se evidencie la operación en tiempo real o tener acceso a información documentada confiable que soporte el desarrollo de las actividades de la organización, análisis según la complejidad de la organización, la herramienta tecnológica que se usó durante la prueba, recomendación y conclusión por parte del auditor para determinar en qué medida se llevara a cabo la auditoria.

- **Durante la auditoria:** en el desarrollo de la auditoria se tendrán en cuenta los ítems anteriores y en caso de presentar inconvenientes ej.: fallas en la conexión, personal responsable de los procesos a auditar no disponibles, entre otros, se deberán tomar acciones que permitan el cumplimiento del objetivo de la auditoria, en el caso de que no se cumplan estos, se procederá a suspender y/o reprogramar la auditoria, ya sea de manera remota o en sitio y esta novedad deberá quedar registrada en el formato ITIC-T-SG-FM-058 CONTROL Y ANÁLISIS DE RIESGOS PARA AUDITORÍAS REMOTAS Y USO DE LAS TIC's

- **Posterior a la auditoria:** Se relacionarán de manera detallada las conclusiones respecto a la ejecución de la auditoria, es decir, si fue posible cumplir con el objetivo de la auditoria y las TIC's que se usaron.

    - También se debe incluir en el plan de auditoria – Formato ITIC -T-SG-FM-010 Plan de auditoria ciclo certificación, de acuerdo con lo definido en la matriz ITIC-C-NA-M-001 MATRIZ DE RIESGOS y OPORTUNIDADES USO ICT PARA ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN SEGÚN IAF MD 4
    - En el formato ITIC-T-SG-FM-018 Informe de auditoría ciclo de certificación debe quedar registrado si la evaluación se ejecuta de manera remota y/o in situ,
    - La auditoría debe seguir los planes y procesos de manera normal siempre con el objetivo de encontrar evidencia objetiva de conformidad con los requisitos de la(s) norma(s) auditada(s).

- El auditor tiene la autoridad para terminar prematuramente la auditoria antes de la hora prevista debido a la incapacidad de mantener conexiones o condiciones satisfactorias durante el tiempo previsto. Esto debe registrarse en el informe de auditoría.
- Los métodos de la auditoria utilizados se basarán en las explicaciones que figuran en el documento MD4 IAF ("Documento obligatorio para la utilización de la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) con fines de auditoría/evaluación").
- La evaluación y/o auditoria remota consistirá en:
  - Entrevistas con personal clave de la Organización preferiblemente con cámara encendida tal cual como si estuvieran de manera presencial. Las entrevistas también tendrán como objetivo obtener la confirmación de la información suministrada por la empresa.
  - Lectura y estudio de los documentos del sistema de gestión de la organización auditada
  - Lectura y análisis de los registros que suministran evidencia de la implementación
  - Observación y análisis de fotografías de actividades, instalaciones, equipos, infraestructura, etc.
  - Videos en tiempo real en los cuales el auditor pueda evidenciar tal como si estuvieran en el sitio.
  - Reuniones en las cuales están conectadas virtualmente varias personas y hay una comunicación activa entre todos.

  Existen varias herramientas tecnológicas las cuales se pueden usar en las auditorias remotas, a saber:

  - ✓ Uso de plataformas de reuniones como TEAMS, MEET, SKYPE, ZOOM, etc., estas permiten interactuar con la empresa auditada, preguntar, exponer documentos
  - ✓ Videos y fotografías estas permiten que el auditor evidencie situaciones, actividades, método de realizar los procesos, etc.
  - ✓ Video llamadas por WhatsApp este permite que los auditores se comuniquen con los auditados cuando estos se encuentran desarrollando sus actividades (recorrido de instalaciones, inspección de proyectos, entre otros.)

El hecho de que en la auditoria se utilicen herramientas tecnológicas no quiere decir que la búsqueda de la evidencia sufra menoscabo, con este medio la búsqueda de evidencia debe ser la misma que en auditorias presenciales.

De acuerdo con lo dispuesto por el IAF MD 5 (DETERMINATION OF AUDIT TIME OF QUALITY, ENVIRONMENTAL, AND OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEMS), se deben cumplir los siguientes lineamientos:

a. En situaciones en las que el solicitante de la certificación o el cliente certificado proporcione su(s) producto(s) o servicio(s) en sitios temporales, dichos sitios se incorporarán a los programas de auditoría.
b. Los sitios temporales pueden ser desde los lugares de gestión de proyectos importantes hasta lugares de servicio/instalaciones menores. La necesidad de visitar estos sitios y el alcance del muestreo deben basarse en una evaluación de los riesgos de que el SGC no controle la producción de productos o servicios, o el SGA no controle los aspectos e impactos medioambientales, o el SGSST no controle los riesgos de salud y seguridad asociados a las operaciones del cliente.
c. En el caso del SGC y el SGA, la muestra de sitios seleccionados debe representar el alcance de la certificación del cliente, las necesidades de competencia y las variaciones de los servicios, teniendo en cuenta el tamaño y el tipo de actividades, así como las distintas fases de los proyectos en curso y los aspectos e impactos medioambientales asociados.
d. En el caso del SGSST, los centros incluidos en el muestreo deben representar el alcance de la certificación del cliente, el tamaño y el tipo de las actividades y los procesos, el tipo de peligros implicados y los riesgos de SGSST asociados, y las fases de los proyectos en curso.

Por lo general, se realizarían auditorías in situ de las localizaciones temporales. Sin embargo, los siguientes métodos podrían considerarse como alternativas para sustituir algunas auditorías in situ

a. Entrevistas o reuniones con el cliente en persona o por teleconferencia.
b. Revisión de documentos de las actividades del sitio temporal.
c. Acceso remoto a la(s) sede(s) electrónica(s) que contiene(n) registros u otra información que sea relevante para la evaluación del sistema de gestión y del(os)
d. sitio(s) temporal(es).
e. Utilización de vídeo y teleconferencia y otras tecnologías que permitan realizar
f. auditoría a distancia.

En el caso del SGSST, los métodos anteriores podrían considerarse como alternativas para sustituir únicamente las partes de las auditorías in situ no relacionadas a la testificación del control de procesos y otros riesgos.
En cada caso, el método de auditoría debe estar plenamente documentado y justificado en cuanto a su eficacia a través del ITIC-T-SG-FM-058 CONTROL Y ANÁLISIS DE RIESGOS PARA AUDITORÍAS REMOTAS Y USO DE LAS TIC's

5.8.5 COMUNICACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA

El auditor debe comunicar el plan de auditoría y se deben acordar, con antelación, las fechas de la auditoría con el cliente.

5.8.6 COMUNICACIÓN RELATIVA A LOS MIEMBROS DEL EQUIPO AUDITOR

El equipo auditor de certificación debe proporcionar el nombre y, cuando se solicite, poner a disposición los antecedentes de cada miembro del equipo auditor, con tiempo suficiente para permitir que el cliente pueda objetar la designación de un miembro en particular del equipo auditor, y que el organismo de certificación reconstituya el equipo en respuesta a cualquier objeción justificada.

5.8.7 REUNIÓN DE APERTURA

Se realizará una reunión formal de apertura con la dirección del cliente y, cuando sea apropiado, con los responsables de las funciones, actividades, áreas o procesos a auditar y queda el registro de la asistencia a la misma.

En esta reunión se indicará la siguiente información:

a. Presentación de los participantes, incluyendo una breve descripción de sus funciones.
b. Confirmación del alcance de la auditoria del sistema de gestión, el cual no podrá tener cambios de ampliación durante la evaluación.
c. Confirmación del plan de auditoría (incluyendo el tipo y el alcance de la auditoria, los objetivos y los criterios), cualquier cambio, y otros acuerdos pertinentes con el cliente, tales como la fecha y la hora de la reunión de cierre, las reuniones intermedias entre el equipo auditor y la dirección del cliente.
d. Confirmación de los canales de comunicación formales entre el equipo auditor y el cliente.
e. Confirmación de que están disponibles los recursos, las instalaciones y la logística necesaria para el equipo auditor.
f. Confirmación de los temas relativos a la confidencialidad.

g. Confirmación de los procedimientos de protección, emergencia y seguridad en el trabajo pertinentes para el equipo auditor.
h. Confirmación de la disponibilidad, de los roles, y de la identidad de los guías y observadores.
i. El método para presentar la información, incluyendo cualquier categorización de los hallazgos de la auditoría.
j. Información sobre las condiciones bajo las cuales la auditoría puede darse por terminada prematuramente.
k. Confirmación de que el auditor líder y los integrantes del equipo auditor, que representan a ITIC, son responsables de la auditoría y que deben controlar la ejecución del plan de auditoría, incluyendo las actividades y las líneas de investigación de la auditoria.
l. Confirmación del estado de los hallazgos de la revisión o auditoría anterior, cuando corresponda.
m. Información de los métodos y procedimientos a utilizar para llevar a cabo la auditoría sobre la base del muestreo.
n. Confirmación del idioma que se utilizará durante la auditoría.
o. Confirmación que durante la auditoría se mantendrá informado al cliente sobre el progreso de la auditoría y de cualquier problema que se puede identificar.
p. Información acerca de cómo dar tratamiento a posibles hallazgos identificados durante la auditoría.
q. Información de la oportunidad del cliente de realizar preguntas.

5.8.8 COMUNICACIÓN DURANTE LA AUDITORÍA

Durante la auditoría, el equipo auditor puede evaluar periódicamente el progreso de la auditoría e intercambiar información. El líder del equipo auditor reasigna, si fuera necesario, el trabajo entre los integrantes del equipo auditor y comunica periódicamente al cliente el progreso de la auditoría y cualquier problema.

Cuando las evidencias disponibles de la auditoría indiquen que los objetivos de la auditoría no son alcanzables o indique la presencia de un riesgo inmediato y significativo (por ejemplo, en materia de seguridad), el líder del equipo auditor informa de este hecho al cliente y, si es posible a ITIC para determinar las acciones apropiadas.

Estas acciones pueden incluir la reconfirmación o la modificación del plan de auditoría, cambios en los objetivos de la auditoría o en el alcance de la auditoría, o la finalización de la actividad de auditoría.

El líder del equipo auditor informa a ITIC del resultado de las acciones tomadas.
El líder del equipo auditor revisa con el cliente cualquier necesidad de modificación del alcance de la auditoría que se origine a medida que avancen las actividades de la auditoría in situ e informa a ITIC

5.8.9 RECOPILACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Durante la auditoría, la información pertinente para el alcance, los objetivos y los criterios de la auditoría (incluyendo la información relacionada con las interfaces entre funciones, actividades y procesos) se recopila mediante el muestreo apropiado establecido en las notas de auditoría, y verificarse para convertirse en evidencias de auditoría.

Los métodos para recopilar la información incluirán, entre otros:

a. Las entrevistas.
b. La observación de los procesos y las actividades.
c. La revisión de la documentación y de los registros.

5.8.10 IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO DE LOS HALLAZGOS DE AUDITORÍA

Los hallazgos de auditoría que resumen la conformidad y detallan las no conformidades deben identificarse, clasificarse y registrarse para permitir que se tome una decisión informada sobre la concesión o mantenimiento de la certificación.

Nota: Se pueden identificar y registrar no conformidades y oportunidades de mejora por parte de ITIC para los sistemas de gestión.

Las no conformidades mayores obedecerán a: por ejemplo, a un incumplimiento de índole legal (Ejemplo: no trámite de una licencia ambiental requerida o incumplimiento reglamentario), ausencia total en un cumplimiento de un debe (Ejemplo: no contar con evidencias de realización de la revisión por la dirección), fallas al sistema repetitivas a un mismo numeral (Ejemplo: fallas en 5 áreas auditadas al control operacional) en toda la empresa o en diversas áreas. Frente al uso de la marca (logo otorgado por ITIC se levantará como NC mayor cuando se declare un alcance falso o que haga referencia por ejemplo a sello de producto u otros no avalados por el OEC. Otro criterio para definir la no conformidad mayor, obedece al grado de criticidad del impacto que podría generar frente al cliente (Ejemplo: no atención de ninguna de sus quejas), alto impacto en el ambiente (Ejemplo, descarga de agua residual industrial sobre cuerpo receptor sin control alguno), alto impacto sobre la gestión en seguridad y salud ocupacional (Ejemplo: ausencia de gestión ante la investigación de accidentes) o incumplimiento de los requisitos reglamentarios en cuanto al SG-SST, en caso de identificarse este tipo de hallazgo será categorizado como mayor para buscar la solución inmediata y las acciones correctivas pertinentes que aseguren la no recurrencia del evento detectado durante la auditoria.
Otra situación en la cual se declarará la no conformidad mayor corresponde cuando no conformidades menores levantadas con anterioridad, no sean atendidas y su eficacia no pueda ser observada por recurrencia de estas (escalonamiento de la no conformidad menor a mayor).

Las no conformidades menores obedecerán a: incumplimientos puntuales en el (los) sistema(s) de gestión, asociados por ejemplo a un deber de la norma, a un requisito contractual no cumplido, a faltas menores tales como ausencia de identificación de requisitos legales aplicables, ausencia en identificación de riesgos en materia de HSE, fallas puntuales en seguimiento y gestión a su sistema de gestión. Su grado de incidencia frente al sistema de gestión no es crítico, ni incide generando impactos directos en el cliente, en el ambiente, ni en la seguridad y salud ocupacional.

Nota: Para todas las no conformidades mayores el organismo de certificación debe fijar plazos para la implementación de correcciones y de acciones correctivas; estas acciones se deben implementar y verificar antes de la expiración de la certificación.

Tratamiento y cierre de las NC detectadas. Para no conformidades mayores se debe presentar por parte del cliente la documentación consistente en: correcciones, análisis de causa, planes de acción, antes de treinta (30) días y definir fecha con ITIC para su cierre posterior, y contará con sesenta (60) días adicionales para evidenciar la eficacia de la implementación de los planes de acción, donde será requerida una visita en sitio (denominada auditoría extraordinaria o visita complementaria) para cierre de NC mayores.

Si ITIC no puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de los 6 meses posteriores al último día de la etapa 2, el organismo de certificación debe realizar otra auditoría de etapa 2 antes de recomendar la certificación.

Después de la expiración de la certificación, ITIC puede restaurar la certificación dentro de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes; de otro modo, se debe realizar mínimo una etapa 2. La fecha de vigencia del certificado debe ser la fecha de la decisión de la nueva certificación o una posterior, y la fecha de expiración se debe basar en el ciclo de certificación anterior.

Para no conformidades menores se deberá enviar planes de acción ITIC antes de treinta (30) días, donde se evidencien las correcciones, análisis de causa, planes de acción. La verificación de la eficacia de dichas acciones procederá en la próxima visita de seguimiento o recertificación del sistema de gestión.

5.8.11 PREPARACIÓN DE LAS CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Bajo la responsabilidad del líder del equipo auditor y antes de la reunión de cierre, el equipo auditor debe:

a. Revisar los hallazgos de auditoría y cualquier otra información apropiada reunida durante la auditoría, con respecto a los objetivos y los criterios de la auditoría, y clasificar las no conformidades.
b. Acordar las conclusiones de la auditoría, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría.
c. Acordar cualquier acción de seguimiento necesaria.
d. Hay que confirmar que el programa de auditoría es adecuado o identificar cualquier modificación que sea necesaria para futuras auditorías (por ejemplo: el alcance de la certificación, el tiempo o las fechas de la auditoría, la frecuencia de los seguimientos, las competencias del equipo auditor). Incluir, además, el número de turnos y el turno auditado, justificar la selección del muestreo a los sitios temporales/fijos registrando los auditados y planificar los que deberán auditarse en el próximo seguimiento.

5.8.12 REALIZACIÓN DE LA REUNIÓN DE CIERRE

Se realiza una reunión formal de cierre, con la dirección del cliente y, cuando sea apropiado, con los responsables de las funciones, áreas, actividades o procesos auditados. Se registra la asistencia a la misma.

El propósito de la reunión de cierre (que normalmente es conducida por el auditor líder del equipo auditor), es presentar las conclusiones de la auditoría, incluyendo las recomendaciones relativas a la certificación y las que a continuación se relacionan:

a. El método y plazo para presentar el informe, incluyendo la categorización de los hallazgos de auditoría.

b. El proceso de ITIC para el tratamiento de la(s) no conformidad(es) incluida cualquier consecuencia relativa al estado de la certificación del cliente;
c. El plazo para que el cliente presente un plan de corrección y acciones correctivas para cualquier no conformidad identificada durante la auditoría.
d. Las actividades de ITIC posteriores a la auditoría.
e. La información acerca de los procesos de tratamiento de quejas y apelaciones

El cliente tiene la posibilidad de hacer preguntas. Las diferencias de opinión acerca de los hallazgos o las conclusiones de la auditoría entre el equipo auditor y el cliente se discuten y, en la medida de lo posible, se resuelven. Las diferencias de opinión que no se resuelvan son registradas en el informe de auditoría y se remiten a ITIC

5.8.13 INFORME DE AUDITORÍA.

El auditor líder designado por ITIC proporcionará un informe escrito de cada auditoría. El equipo auditor puede identificar oportunidades de mejora (pero no recomendará soluciones específicas). ITIC mantiene la confidencialidad y resguarda la propiedad del informe de auditoría.

El líder del equipo auditor asegura que se prepara el informe de auditoría y es responsable de su contenido. El informe de auditoría proporciona un registro completo, exacto, claro y conciso de la auditoría que permita tomar una decisión informada.

El tiempo estimado de entrega del informe de auditoría al cliente son veinte (20) días hábiles.

En el caso de que se presenten NC mayores, estos veinte (20) días hábiles empezaran a contarse una vez se realice la auditoria complementaria y se tome decisión de certificación, renovación y/ó mantenimiento, en el caso de NC menores estos veinte (20) días hábiles se contaran una vez sean aprobados los planes de acción por parte del auditor.

5.8.14 DOCUMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.

El auditor líder documenta los resultados de la auditoría en el informe de la auditoría definido por ITIC registrando los comentarios sobre las no conformidades y, cuando sea aplicable, las correcciones y las acciones correctivas llevadas a cabo por el cliente, la confirmación de la información proporcionada a ITIC y utilizada para la revisión de la solicitud, la confirmación de que se han logrado los objetivos de la auditoría; y la recomendación de otorgar o no la certificación, junto con cualquier condición u observación.

5.9 ACTIVIDADES POST – AUDITORIAS

5.9.1 ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DE LA(S) NO CONFORMIDAD(ES)

El auditor líder designado por ITIC solicita al cliente que analice las causas y que describa las correcciones específicas y las acciones correctivas a realizar para eliminar la no conformidad(es) detectada(s), en el plazo máximo definido de treinta (30) días calendario.

5.9.2 EFICACIA DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS

El auditor líder de ITIC revisa la corrección, identifica la(s) causa(s) y la acción correctiva(s) enviadas por el cliente para determinar si son aceptadas. ITIC debe verificar la eficacia de cualquier corrección y acción correctiva tomada. Se deben registrar las evidencias obtenidas que soporten la resolución de las no conformidades. Se debe informar al cliente del resultado de la revisión y de la verificación. También se le debe informar si se necesitará una auditoría adicional completa, una auditoría adicional limitada, o evidencia documentada (por confirmar durante futuras auditorías), para verificar que las correcciones y las acciones correctivas son eficaces.

Se informará al cliente vía correo electrónico sobre el resultado de la verificación, cuando se trata de temas documentales que han sido revisados y aprobados por el auditor.

Nota 1: La verificación de la eficacia de las correcciones y de las acciones correctivas puede llevarse a cabo con base en una revisión de la información documentada proporcionada por el cliente, o cuando sea necesario, mediante una verificación in situ. Por lo general, esta actividad la realiza un miembro del equipo auditor.

Nota 2: El auditor podrá recomendar la suspensión del certificado en los casos que se pueda demostrar que el sistema no cumplió los requisitos de certificación de salud y seguridad ocupacional, durante la auditoria (de seguimiento, renovación o especial para cierre de mayores o investigación puntual de un accidente o incidente grave).

5.9.3 AUDITORÍAS ADICIONALES.

El Área Comercial de ITIC informa al cliente solicitante o al cliente certificado; si será necesario realizar una auditoría complementaria para verificar la eficacia de la corrección y de la acción correctiva en caso de haberse detectado no conformidades mayores.

5.10REVISIÓN Y TOMA DE DECISIÓN

5.10.1 ACCIONES PREVIAS A LA TOMA DE LA DECISIÓN.

El panel de evaluación de ITIC (OEC) confirma, antes de tomar una decisión de otorgamiento de certificación, ampliación o reducción del alcance de la certificación, renovación, suspensión o restauración, o retirada de la certificación, incluyendo que:

a. La información proporcionada por el equipo auditor es suficiente con respecto a los requisitos de certificación y al alcance de la certificación;
b. Para cualquier no conformidad mayor, se han revisado, aceptado y verificado las correcciones y acciones correctivas;
c. Para cualquier no conformidad menor, se han revisado, aceptado y verificado las correcciones y acciones correctivas

5.10.2 DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN

La decisión de la certificación consiste en dar una decisión sobre otorgar, rechazar, mantener, renovar, suspender, restaurar, retirar, ampliar o reducir un proceso de certificación. En ITIC la autoridad de la toma de decisión está en poder del Coordinador de Certificación.

En el caso de una decisión positiva de otorgamiento, ampliación o renovación en un proceso de certificación, se continua con la emisión certificado.

En el caso de una decisión positiva para un seguimiento o restauración, se decidirá continuar con el certificado.

5.10.3 AUDITORÍA NO RESULTA VIABLE

Si durante una auditoría del cliente se identifican no conformidades mayores en uno o varios requisitos del estándar auditado, de tal manera que esté coloca en riesgo la eficacia del sistema de gestión, el auditor líder no recomendará la emisión del certificado. Informará al cliente de la organización dicha decisión durante la reunión de cierre.

Si el cliente de auditoría durante la ejecución de la auditoría en etapa 2 solicita la suspensión de la auditoría, se pueden ofrecer las siguientes alternativas:

1. Continuar con la actividad de auditoría de certificación: el cliente de la auditoria está enterado y consciente de que no se va a generar la recomendación.
2. Detener totalmente la actividad de auditoría de certificación por solicitud del cliente: El cliente de la auditoria toma la decisión de detener la actividad de auditoría de certificación en su totalidad.

Nota: Después de la detención de una auditoría, el cliente de auditoria cuenta con plazo máximo de seis (6) meses para concluir de forma exitosa la visita, tal y como se ofreció inicialmente. Los tiempos de auditoría ya generados no se pueden incluir en los tiempos exigidos.

Si se retoma el proceso después de seis (6) meses se volverá a recalcular el costo de la auditoría y elaborar una nueva oferta por parte del área comercial de ITIC

5.11EMISIÓN DEL CERTIFICADO

Después de la toma de decisión por parte del panel de evaluación, el área de Operaciones de Sistemas de Gestión gestionará la emisión de los certificados correspondientes.

Los certificados se emitirán en idioma español (1), si la organización desea tener los certificados en otro idioma, debe hacer la solicitud al área comercial de ITIC quienes le indicarán el proceso y valor de estos certificados.

5.11.1 ENVÍO DEL CERTIFICADO AL CLIENTE

El Analista de Operaciones de ITIC envía el scan del certificado, logos, QR, el documento Marca de Certificación Manual de Uso, los informes de la auditoría y posteriormente el envío del certificado en físico con su respectiva carta de entrega.

5.11.2 PERIODO DE VALIDEZ DEL CERTIFICADO:

Auditoría de otorgamiento: El período de validez de la certificación es de tres (3) años, contados a partir de la fecha de la toma de la decisión por parte del panel de evaluación.

La fecha límite de las siguientes auditorías se establece en relación con la fecha de otorgamiento/decisión.

Auditoría de renovación: Amplía por tres (3) años el período de validez del certificado existente.

La fecha límite no se actualizará, se sigue manteniendo la fecha de otorgamiento.

La fecha de Emisión del Certificado (toma de decisión) se podrá mantener acorde a la fecha de certificación original, siempre y cuando se cumpla con el presente reglamento y las fechas planificadas para las auditoria del ciclo de certificación.

ITIC otorgará la validez del nuevo certificado tomando la fecha de validez anterior o una posterior, según la fecha del concepto sobre la toma de decisión emitida por la decisión de certificación.

5.12MANTENIMIENTO DE LA VALIDEZ DEL CERTIFICADO

Los certificados serán emitidos con una validez de tres años. Para el mantenimiento de la validez del certificado durante este período es necesaria la realización de auditorías de seguimiento periódicas. Cada tres años debe realizarse una auditoría de renovación del certificado, prolongándose la validez de este por tres años más.

Las auditorías de seguimiento se realizan habitualmente una vez por año, lo que da un total de dos auditorías de seguimiento durante cada período de validez del certificado finalizado el 1er y 2ndo año. Sin embargo, también pueden solicitarse auditorías de seguimiento semestrales, para más detalles sobre esta modalidad solicitamos ponerse en contacto con nosotros.
Las auditorías de seguimiento consisten en una revisión del sistema In-situ y la correspondiente elaboración de un informe sobre la misma. En la auditoría In-situ los auditores verificarán si los procedimientos del sistema se cumplen y si se introdujeron cambios en los procesos y acciones para la mejora continua en forma adecuada al sistema de gestión.

5.13AUDITORIAS ESPECIALES

5.13.1 AUDITORIAS CON NOTIFICACIÓN A CORTO PLAZO O SIN ANUNCIAR

ITIC podrá realizar auditorías de clientes certificados bajo la forma de visitas notificadas a corto plazo o sin anunciar; con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios, o como seguimiento de clientes con la certificación suspendida, situaciones que comprometan la efectividad y el desempeño del sistema de gestión o su capacidad para cumplir con sus responsabilidades con los clientes y partes interesadas.

5.13.2 AUDITORÍAS DE AMPLIACIÓN O REDUCCIÓN DEL ALCANCE

El área comercial en respuesta a una solicitud de ampliación o reducción del alcance de la auditoria en el sistema de gestión del cliente certificado realiza la revisión de la solicitud y determina cualquier actividad de auditoría necesaria para decidir si se concede o no la ampliación/reducción de la certificación.

Nota 1: Según lo decida la Gerencia Comercial y/o Coordinación de Certificación esto puede ser realizado juntamente con una auditoría de seguimiento o en una fecha extraordinaria, siempre y cuando la solicitud se haya presentado con la actualización de datos de la empresa y previa aceptación de la propuesta técnico-comercial.
Nota 2: Una ampliación del alcance de la auditoria se considera como extensión de alcance técnico y puede modificar los tiempos establecidos para la auditoria de seguimiento.

5.13.3 Actividades de Vigilancia

ITIC, debe desarrollar actividades de vigilancia de manera que se realice seguimiento regular de las áreas y funciones representativas, cubiertas por el alcance del sistema de gestión, teniendo en cuenta los cambios en los clientes certificados y en su (s) sistema (s) de gestión, con el fin de obtener información vigente del cliente certificado.

Por lo anterior, ITIC para dar cumplimiento a las actividades de vigilancia, podrá solicitar:

a. Información sobre aspectos relativos a la certificación,

b. Revisar cualquier declaración del cliente relativa a sus operaciones (por ejemplo: material promocional, sitios en internet, etc.),

c. Documentos y registros (en papel o en soporte electrónico),

d. Otros medios de seguimiento del desempeño del cliente certificado.

e. Acompañamiento a auditorias de otorgamiento/seguimiento/renovación, de personal de ITIC en proceso de liberación como auditores/expertos o monitoring.

f. Acompañamiento a auditorias de otorgamiento/seguimiento/renovación, de personal de organismos acreditadores como, por ejemplo: ONAC (organismo nacional de acreditación colombiana) para los procesos de otorgamiento/seguimiento/renovación de nuestra acreditación.

5.13.4 TRANSFERENCIAS DE CERTIFICADOS

ITIC procede conforme con lo dispuesto en el procedimiento ITIC-T-SG-PR-015 Transferencias de certificación, alineado al documento mandatorio IAF MD2. A continuación algunos requisitos para tener en cuenta:

a. ITIC puede realizar transferencias de certificados de empresas que estén certificados con otro organismo de certificación. Este proceso se puede realizar con empresas que tengan un certificado vigente por un OEC (Organismo evaluador de la conformidad) acreditado por un Organismo Acreditador y signatario por los acuerdos internacionales de la IAF (International Accreditation Forum), IAAC (Interamerican Accreditation Cooperation) En estos casos ITIC realiza un estudio de la documentación de la certificación que la empresa envié a ITIC (certificados, informes de la última auditoria), razón por la cual la organización solicita la transferencia y realiza una oferta de transferencia en la cual se indica el proceso a seguir. En estos casos en la emisión de certificados de ITIC Colombia se mantienen la vigencia del certificado emitido por el anterior organismo de certificación y se procede a seguir el ciclo de certificación tal como corresponde con la certificación del anterior organismo de certificación.

b. Cuando un certificado no tiene el aval de acreditación de un organismo miembro del MLA de la IAF este certificado no puede ser considerado por ITIC Colombia para transferencia y en este caso se emite una oferta de certificación como auditoria inicial.

c. Para la visita de transferencia, ITIC Colombia Asignará un auditor competente quien llevará a cabo la revisión documental de la certificación de la empresa solicitante de la transferencia (certificados, informes de la última auditoria, historial, alcance técnico y geográfico, etc.)

Como resultado de esta visita y estudio el auditor puede recomendar:

- La transferencia del certificado en su estado y condiciones actuales.
- Llevar a cabo una auditoria complementaria enfocada en las áreas y hallazgos identificados como de preocupación.
- Negar la transferencia y tratar al solicitante como una certificación nueva.

d. Una vez realizada la actividad de transferencia se presenta el informe ante el panel de evaluación para verificación y concepto sobre proceder o no con la transferencia del certificado. Con el concepto del panel de evaluación se procederá a emitir el certificado a partir de la fecha de aprobación hasta la fecha que actualmente tenga vigente con el OEC anterior.

5.14 SUSPENDER O RESTAURAR, RETIRAR O REDUCIR EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

A. SUSPENSIÓN

Se suspenderá la certificación en los siguientes casos:

a. El sistema de gestión certificado del cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema.
b. El cliente certificado no permite la realización de las auditorias de seguimiento o renovación de la certificación de acuerdo con la periodicidad requerida.
c. La organización certificada ha pedido voluntariamente la suspensión de su certificado.
d. El cliente no envía de forma oportuna los planes de acción para cierre de No Conformidades menores, tener en cuenta el plazo máximo: treinta (30) días calendario.
e. El cliente no realiza de forma oportuna los planes de acción para cierre de No Conformidades Mayores: tener en cuenta el plazo máximo: treinta (30) días calendario.
f. El cliente no programa la auditoria para cerrar las No Conformidades Mayores (visita complementaria): tener en cuenta el plazo máximo: sesenta (60) días calendario, una vez aprobados los planes de acción.
g. Por el no pago del valor total de la factura por el servicio prestado en los tiempos acordados desde la facturación del servicio.
h. En el caso de suspensión, la certificación del sistema de gestión del cliente se invalida temporalmente; y la organización debe abstenerse de publicitar su certificación durante el tiempo que permanezca suspendido; ITIC enviará notificación y hará pública la suspensión de la certificación y tomará las medidas que juzgue necesarias.
i. El estado de suspensión no debe superar los seis meses, después de seis meses de suspendido un certificado y sí no se han eliminado las razones que generaron la suspensión, el certificado será cancelado/retirado.
j. ITIC, restaurará la certificación suspendida si la razón que dio origen a la suspensión ya se resolvió.

- El estado de suspensión no supera los seis meses, a excepción del literal g, para este caso se emitirá carta de cobro Jurídico, con un tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles para realizar el pago de lo contrario se cancelará la emisión o el certificado ya emitido.

Para el mantenimiento de la validez del certificado (s), se debe realizar una vez al año auditoría de seguimiento, lo que da un total de dos auditorías de seguimiento durante cada período de validez del certificado:

- La fecha de la primera auditoria de seguimiento después de la certificación inicial, no debe realizarse transcurridos más de 12 (doce) meses a partir de la fecha de emisión del certificado y la fecha de la segunda auditoria de seguimiento, debe realizarse antes de los 24 meses desde la fecha de emisión del certificado. De lo contrario será suspendido hasta un máximo de (6) meses.
- Cuando el cliente no puede llevar a cabo la auditoría en la fecha establecida, podrá enviar a través de correo electrónico una carta formal firmada por el representante legal o Gerente General indicando los motivos por los cuales no puede realizarla o en caso de no recibir información por parte del cliente, así procede ITIC:
- Mensualmente se realiza una revisión del status de los certificados y en este se enlistan las certificaciones que pueden ser sujeto de suspensión o cancelación. En conjunto con el equipo Comercial, la Coordinación de Certificación toma la decisión en cuanto a suspender o cancelar.

El área de operaciones notifica el estado de la certificación por correo electrónico o correo certificado, donde se expondrá el plazo máximo para la realización de la auditoría y las implicaciones que tiene dicho proceso sobre la actualización de su certificación.

B. RESTAURACIÓN DE UN CERTIFICADO SUSPENDIDO

ITIC, restaurará la certificación suspendida si la cuestión que dio origen a la suspensión ya se resolvió; pasos:

a. El proceso de restauración debe realizarse en un lapso no mayor a seis meses luego de notificada la suspensión.

b. Se programará una nueva auditoría según el ciclo pendiente del cliente, la ejecución y cierre deben ser a conformidad para emitir la toma de decisión respectiva.

c. En caso de no evidenciar el alcance actual certificado se procederá a reducir el alcance y se emitirá un nuevo certificado con dicha modificación.

C. RESTAURACIÓN DE UN CERTIFICADO VENCIDO

ITIC, restaurará la certificación vencida con base en los siguientes pasos:

a. Después de la expiración de la certificación, se puede restaurar dentro de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación y toma de decisión de la certificación pendiente, de otro modo, se debe realizar mínimo una etapa 2.

b. La ejecución y cierre deben ser a conformidad para emitir la toma de decisión respectiva.

c. En caso de no evidenciar el alcance actual certificado se procederá a reducir el alcance y se emitirá un nuevo certificado con dicha modificación.

d. La fecha de vigencia del certificado debe ser la fecha de la decisión de la nueva certificación o una posterior, y la fecha de expiración se debe basar en el ciclo de certificación anterior.

D. RETIRO/CANCELACIÓN O REDUCIÓN DEL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

a. Cuando no se resuelvan antes del plazo máximo otorgado los problemas que dieron lugar a la suspensión.

b. ITIC reducirá el alcance de la certificación del cliente para excluir las partes que no cumplen con los requisitos, cuando el cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave, los requisitos de la

certificación para esas partes del alcance de la certificación. Cualquier reducción de este tipo, debe estar alineado con los requisitos de la norma utilizada para la certificación.

c. Será retirado el certificado en caso del no pago total de la factura del servicio prestado, por parte de ITIC luego de (15) días calendario de la notificación de suspensión.

d. A partir de la notificación para retirar la certificación, la organización no podrá usar ninguna publicidad que contenga alguna referencia a una condición de certificado y debe devolver el certificado a ITIC

e. En caso de ampliar o reducir el alcance también se deben devolver los certificados.

f. A petición de alguna parte interesada, y luego del estudio de esta solicitud, ITIC debe declarar correctamente la condición de la certificación del sistema de gestión de la organización como vigente, suspendida, retirada o reducida según sea el caso de cada certificación.

E. EQUIPO AUDITOR, IDIOMA Y DETERMINACIÓN DÍAS DE AUDITORIA

Las auditorías serán efectuadas por uno o más auditores de sistemas de gestión y, en caso de ser necesario, por expertos técnicos. El equipo de auditores se determinará considerando la calificación técnica de cada uno conforme al alcance del sistema según la clasificación de actividades del esquema de acreditación aplicable. En caso efectuar la auditoría por más de un auditor, los días In-situ ofertados serán repartidos entre los miembros del equipo auditor.

El idioma en que se desarrolla el proceso de auditoría es el castellano. Por deseo expreso de su empresa desarrollamos el proceso en inglés.

El cálculo de los días de auditoria tanto para la auditoría de certificación, como para los seguimientos se efectúa en función de las características de la empresa y con base en la información suministrada por la empresa en el formulario de solicitud de servicios de certificación aplicando los criterios de las normas internacionales de acreditación. Si esta información cambia en el tiempo transcurrido entre la presente oferta y la auditoria la Organización debe informar a ITIC Colombia de las modificaciones y proceder a la revisión para decidir si se mantiene la oferta o si es necesario modificarla. De encontrarse en la auditoria, inconsistencias entre la información inicial de la empresa y el estado actual en relación con el número de empleados, alcance, sitios de la empresa, la auditoria debe paralizarse hasta tanto se aclaren las inconsistencias y de ser necesario se realice una nueva oferta.

Antes de comenzar el proceso de certificación se debe celebrar con el Organismo de Certificación un contrato que regula tanto la emisión, el otorgamiento y la utilización del certificado como la subsiguiente supervisión del sistema de gestión durante el período de validez del certificado.

A expreso pedido de ustedes, se puede efectuar en una etapa anterior al proceso de certificación una auditoría de diagnóstico para determinar el estado del sistema de gestión en vista a su posible certificación. Si este servicio puede ser de su interés, se pueden comunicar con el área comercial de ITIC para más información.

5.15 DERECHOS DE LOS SOLICITANTES Y CLIENTES CERTIFICADOS

- Recibir información, de forma clara, precisa y respetuosa relacionada con el proceso de certificación.
- Elegir libremente al Organismo Evaluador de la Conformidad.
- Presentar las solicitudes de certificación sin restricciones ni prejuicios relacionados por la condición socio económico, raza, opciones políticas, religión, género, cultural o cualquier práctica que sea considerada como discriminatoria que pueda vulnerar los derechos de las personas.

- Recibir información clara en caso de considerar insuficiente la información recibida o presentarse dudas e inquietudes; de acuerdo con el tipo de inquietud, recibirá asesoría por parte del responsable del área del Organismo de Certificación.
- A un trato digno, justo, equitativo, imparcial y ético por parte de ITIC como Organismo de Certificación.
- A que toda la información suministrada por el solicitante y/o cliente sea tratada de manera confidencial, y que solo con previa notificación o con su autorización, pueda ser conocida.
- Ser informado vía correo electrónico, medio físico o telefónicamente del estado de su solicitud o de su certificación.
- A interponer quejas o apelaciones en cualquier etapa del proceso de certificación.
- Los aspirantes que hayan presentado apelación o quejas al Organismo de Certificación tienen derecho a ser informados vía correo certificado o electrónico de las decisiones tomadas en los tiempos establecidos en el procedimiento de quejas y apelaciones, disponible en la página web de ITIC
- Derecho a conocer el costo del servicio solicitado.
- Tiene derecho a hacer correcciones a la solicitud, para ello debe informarlas al responsable del área de certificación.
- Tiene derecho a que el organismo de certificación respete el principio de imparcialidad e independencia.
- El solicitante tiene derecho a ser notificado del rechazo o de la aceptación de la solicitud.
- El solicitante y/o cliente tiene derecho a recibir la notificación de resultados de su proceso de certificación.

5.16DEBERES DE LOS SOLICITANTES Y CLIENTES CERTIFICADOS

- El solicitante debe cumplir con los prerrequisitos establecidos por ITIC como organismo de certificación de sistemas de gestión.
- Dar información veraz para emitir oferta comercial y que sea verificable para el proceso de certificación.
- Brindar trato respetuoso y digno a todos los funcionarios de ITIC, que tiene tanto contacto directo como indirecto.
- No generar ningún tipo de presión para una atención preferencial
- Pagar dentro de los plazos estipulados, los honorarios y gastos que ITIC le formule por las actividades correspondientes a la gestión del Certificado.

ITIC podrá abstenerse de entregar el certificado a la organización, en caso de que el cliente se encuentre con deudas a favor de ITIC por otorgamiento, mantenimiento y renovación o por cualquier otro concepto.

- Declarar en la solicitud de ITIC que la información suministrada, corresponde estrictamente a la verdad.
- Declarar que se compromete a dar cumplimiento de los requisitos establecidos por ITIC para aplicar al proceso de certificación de sistemas de gestión.
- Declarar conocer y aceptar las normas establecidas por el organismo de certificación de sistemas de gestión, al igual que los derechos y deberes de los solicitantes y/o clientes de la certificación.
- Entender la información contenida en el REGLAMENTO CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN y conocer los prerrequisitos correspondientes a la prestación del servicio.
- Permitir el ingreso del equipo evaluador del ONAC para realizar actividades de testificación con el fin de evaluar la competencia y el desempeño del organismo de certificación durante la ejecución de sus actividades de certificación si se llegara a requerir.

Nota. Los miembros del equipo evaluador del organismo acreditador durante el proceso de evaluación no desarrollan actividades tales como: intervenciones relacionadas con el proceso de auditoria, reporte de no conformidades, toma decisiones relacionadas con los resultados e informe de resultados de auditoria a la Organización. La función del equipo evaluador del Organismo de acreditación es evaluar la forma en que ITIC realiza las actividades de certificación.

- No falsificar o hacer mal uso del certificado emitido por ITIC
- Hacer buen uso del certificado sin desprestigiar a ITIC como Organismo de evaluación de la conformidad.

- No realizar declaraciones relacionadas con la certificación que se puedan considerar engañosas o no autorizadas.
- En caso de suspensión o retiro de la certificación la empresa está en la obligación de no hacer declaración alguna relacionada con la certificación.
- Por ningún motivo la empresa puede modificar el alcance de la certificación señalado en el certificado emitido por ITIC
- En caso de suspensión o retiro la empresa no hará uso de la marca ITIC

5.17CAMBIOS ORGANIZACIONALES

La organización debe informar a ITIC cuando se presenten cambios que afecten el funcionamiento del Sistema de gestión tales como:

- la condición legal, comercial, de organización o de propiedad.
- la organización y la gestión (por ejemplo, directivos clave, personal que toma decisiones o personal técnico).
- la dirección de contacto y los sitios.
- el alcance de las operaciones cubiertas por el sistema de gestión certificado.
- cambios importantes en el sistema de gestión y en los procesos.

Las organizaciones certificadas en ISO 45001:2018 deben informar en el menor tiempo de la ocurrencia de un incidente grave o incumplimiento de la regulación que requiera la participación de la autoridad reguladora competente, el tiempo recomendado para informar es de máximo 4 meses después de ocurrido el accidente o incumplimiento, ITIC evaluará la pertinencia de visita extraordinaria y la continuidad de la certificación.

5.18 INFORMACIÓN RELATIVA A LA CERTIFICACIÓN

ITIC, controlará los derechos de propiedad y actuará para tratar las referencias incorrectas al estado de la certificación o uso engañoso de los documentos de certificación, marcas o informe de auditoría.

a. Una acción como la anterior podría incluir la solicitud de una corrección y acción correctiva, suspender, retirar el certificado, publicación de la infracción y, si es necesario, acciones legales.
ITIC es responsable de la gestión de toda la información obtenida o creada en el desempeño de sus actividades de certificación en todos los niveles de su estructura incluidos los comités y los organismos o personas externas que actúen en su nombre.
b. ITIC, con antelación informará al cliente, cual es la información que tiene intención hacer pública. Toda información, a excepción de la que el cliente hace accesible al público, es considerada confidencial.
c. ITIC, no revelará a un tercero la información relativa a un cliente o a una persona particular, sin el consentimiento escrito del cliente certificado o de la persona involucrada.
d. Cuando ITIC sea obligado por la ley o autorizado por acuerdos contractuales (tales como los celebrados con el organismo de acreditación) a divulgar la información confidencial, el cliente o la persona involucrada debe ser notificada sobre la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.
e. La información relativa al cliente obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, de una queja, de autoridades reglamentarias) debe ser tratada como información confidencial, de conformidad con la política y procedimientos internos de ITIC (ver detalles en el procedimiento de quejas y apelaciones).

6. ACREDITACIONES

En INTERNATIONAL TESTING INSPECTIÓN & CERTIFICATION COLOMBIA S.A.S. contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 12-CSG-001, bajo la norma ISO/IEC 17021-1:2015.

ISO/IEC 17021-1:2015
12-CSG-001

Committed to our Service Integrity

7. REFERENCIA A LA CERTIFICACIÓN Y USO DE MARCAS

ITIC ha establecido las siguientes reglas que rigen la marca de certificación de los sistemas de gestión que los clientes certificados están autorizados a utilizar, así:

a. El uso de la marca de ITIC no debe ser utilizada sobre un producto o un embalaje de producto o en la información adjunta, ni de ninguna otra manera que se pueda interpretar como una indicación de la conformidad de dicho producto.

b. El uso de la marca de ITIC no debe ser utilizada en informes, ni certificados de ensayo de laboratorio, certificados de formación no avalados por ITIC, ni certificados de calibración ni de inspección.

c. La declaración de ninguna manera debe dar a entender que el producto, proceso o servicio está certificado por este medio; la declaración debe incluir referencia a:

- La identificación (por ejemplo, marca o nombre) del cliente certificado.
- El tipo de sistema de gestión (por ejemplo, de la calidad, ambiental) y la norma aplicable.
- El organismo de certificación que emite el certificado.

Nota: se considera embalaje del producto aquel que se puede retirar sin que se desintegre ni dañe el producto. La información que acompaña el producto se considera disponible de forma separada, o separable fácilmente. Las etiquetas o placas de identificación se consideran como partes del producto.

El cliente certificado debe:

a. Cumplir los requisitos de ITIC, al referirse al estado de su certificación en los medios de comunicación, tales como internet, folletos o publicidad, u otros documentos.

b. No hacer declaraciones engañosas concernientes a su certificación.

c. No utilizar de manera engañosa de ningún documento de certificación, en su totalidad o en parte.

d. Modificar toda su publicidad en caso de reducción del alcance de la certificación.

e. No se debe hacer referencia a la certificación de su sistema de gestión para dar a entender que ITIC certifica un producto (incluyendo un servicio) o un proceso que no este certificado.

f. No dar a entender que la certificación aplica a actividades o sitios que se encuentran fuera del alcance de certificación.

g. No utilizar la certificación de forma que desprestigie a ITIC y/o el sistema de certificación y pierda la confianza del público.

h. No debe hacer uso del símbolo de acreditación ONAC, bajo ninguna circunstancia, dado que su uso está reservado exclusivamente para el OEC

i. Permitir el acceso a sus instalaciones y facilitar la participación del personal evaluador designado por ONAC en las actividades de evaluación de la conformidad objeto de testificación, cuando ONAC lo requiera.

8. INFORMACIÓN DISPONIBLE AL PÚBLICO

El Certificado de conformidad, podrá ser consultado a través de la página web www.itic-group.com en la pestaña "consulta tu certificado", en donde se solicitará la categoría del certificado, e-mail de la persona interesada en verificar el certificado y número de certificado; esta solicitud de consulta será resuelta por medio de correo electrónico registrado anteriormente en un tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles.

9. INFORMACIÓN RELATIVA A LA CERTIFICACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

ITIC, controlará los derechos de propiedad y actuará para tratar las referencias incorrectas al estado de la certificación o uso engañoso de los documentos de certificación, marcas o informe de auditoría.

a. Una acción como la anterior podría incluir la solicitud de una corrección y acción correctiva, suspender, retirar el certificado, publicación de la infracción y, si es necesario, acciones legales.

ITIC es responsable de la gestión de toda la información obtenida o creada en el desempeño de sus actividades de certificación en todos los niveles de su estructura incluidos los comités y los organismos o personas externas que actúen en su nombre.

b. ITIC, con antelación informará al cliente, cual es la información que tiene intención hacer pública. Toda información, a excepción de la que el cliente hace accesible al público, es considerada confidencial.

c. ITIC, no revelará a un tercero la información relativa a un cliente o a una persona particular, sin el consentimiento escrito del cliente certificado o de la persona involucrada.

d. La información relativa al cliente obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, de una queja, de autoridades reglamentarias) debe ser tratada como información confidencial, de conformidad con la política y procedimientos internos de ITIC (ver detalles en el procedimiento de quejas y apelaciones).

e. Cuando ITIC sea obligado por la ley o autorizado por acuerdos contractuales (tales como los celebrados con el organismo de acreditación (ONAC) ejemplo: cumplimiento cláusula 4.2.1 del documento IAF MD 28 en el cargue de información en la base de datos de IAF) este divulgará la información solicitada del cliente o la persona involucrada. La información solicitada será utilizada únicamente con fines de evaluación (seguimiento, ampliación, actualización, reducción y/o renovación de la acreditación de ITIC), y la información que puede ser solicitada será la relacionada con la trazabilidad del proceso de certificación.

10 QUEJAS Y APELACIONES

ITIC, pone a disposición de sus clientes el siguiente procedimiento para el tratamiento de Consultas, denuncias y PQAR's se encuentra disponible para consulta de cualquier parte interesada en la página web www.itic-group.com

De igual forma se cuenta con un correo corporativo dispuesto y publicado en la página web para recibir Consultas, denuncias y PQAR's: quejasreclamosapelaciones@itic-group.com, el cual remite una respuesta automática de confirmación de recibo de este al solicitante.