

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página 1 de 31

## 1. OBJETIVO

Establecer las reglas de ITICCOL S.A.S 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. ALCANCE

Este reglamento aplica para clientes certificados y cualquier empresa solicitante interesada en tomar el proceso de evaluación de la conformidad de ITICCOL S.A.S.

## 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS O REFERENCIAS

- **ISO/IEC 17021-1** Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 1: Requisitos. (Criterio de Acreditación).
- **ISO/IEC 17021-2** Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 2: Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de Sistemas de Gestión Ambiental.
- **ISO/IEC 17021-3** Evaluación de la conformidad. Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 3: Requisitos de competencia para la auditoría y la Certificación de Sistemas de la Calidad.
- **ISO/IEC TS 17021-10** Evaluación de la conformidad requisitos para organismos que realizan auditorías y certificación a sistemas de gestión. Parte 10. Requisitos de competencia para auditoría y certificación de sistemas de gestión de salud y seguridad ocupacional

## 4. DEFINICIONES

- **ITICCOL:** International Testing Inspection & certification Colombia.
- **OEC:** Organismo Evaluador de la Conformidad
- **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.
- **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 auditoría de certificación de tercera parte.
  - **Nota 2:** Las auditorías de certificación incluyen la auditoría inicial (CA), de seguimiento (FSA/SA), de renovación (RA) 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”.

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página 2 de 31

- **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.
- **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para alcanzar los resultados previstos.
- **Auditor:** Persona que lleva a cabo una auditoría.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Cliente de la auditoría:** Organización o persona que solicita una auditoría.
- **Cliente certificado:** Organización cuyo sistema de gestión ha sido certificado por el organismo evaluador de la conformidad (OEC) en el caso ITICCOL S.A.S.
- **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.
- **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 auditoría incluyen normalmente:
    - Llevar a cabo la reunión de apertura
    - Llevar a cabo la revisión de documento mientras se realiza la auditoría
    - Comunicarse durante la auditoría
    - Asignar roles y responsabilidades a guías y observadores
    - Recopilar y verificar información
    - Generar hallazgos de auditoría
    - Preparar conclusiones de la auditoría
    - Llevar a cabo la reunión de cierre
- **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.
- **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.
- **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.
- **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.
- **Guía:** Persona designada por el auditado para asistir al equipo auditor no influye ni interfiere en la realización de la auditoría.
- **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.
- **Imparcialidad:** Presencia de objetividad.

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página 3 de 31

- **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.
- **Observador:** Persona que acompaña al equipo auditor pero que no audita.
  - **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
  - **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.
  - **No conformidad menor:** No conformidad que no afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.
  - **Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
  - **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.
  - **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.
  - **Tiempo de la auditoría:** Tiempo requerido para planificar y realizar una auditoría completa y eficaz del sistema de gestión de la organización del cliente.
  - **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.
  - **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.

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página 4 de 31

- **Sitio permanente:** Lugar (físico o virtual) donde una organización cliente realiza un trabajo o presta un servicio de forma continuada.
- **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.
- **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.
- **Parte interesada:** Individuo, grupo u organización afectada por el desempeño de una persona certificada o del organismo de certificación.

## 5. RESPONSABLES

Es responsabilidad del OEC 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.

## 6. 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 ITICCOL S.A.S por lo que su contenido es confidencial.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, en la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales ITICCOL S.A.S salvaguarda la información personal que se encuentra a disposición de ITICCOL S.A.S.

ITICCOL S.A.S. ha documentado su estructura, políticas y procedimientos para gestionar la imparcialidad y asegurarse de que las actividades de certificación se realizan con imparcialidad. ITICCOL S.A.S. 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.

ITICCOL S.A.S. Actúa de manera imparcial en relación con sus solicitantes y clientes certificados.

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

ITICCOL S.A.S. 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.

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página 5 de 31

ITICCOL S.A.S. 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.

## 7. ACTIVIDADES

### 7.1. 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 ITICCOL S.A.S deberá diligenciar el formato de solicitud de servicio de certificación. ITICCOL S.A.S. 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

#### 7.1.1. 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 ITICCOL S.A.S. y la organización solicitante;
- c. ITICCOL S.A.S. 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,

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página <b>6</b> de <b>31</b>

se verifica con la empresa cuales son las actividades relevantes aplicables para que la determinación de códigos se realice con estas actividades), 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/coordinador comercial 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.

ITICCOL S.A.S. 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 Ejecutivo/Coordinador comercial, el jefe de Sistemas de Gestión y/o por el Coordinador de Operaciones.

## **7.2. OFERTA COMERCIAL**

### **7.2.1. 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 Revisor Técnico Sistemas de Gestión para su revisión y aprobación

### **7.2.2. REVISIÓN DE LA OFERTA COMERCIAL**

El Revisor Técnico Sistemas de Gestión realiza 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 ITICCOL S.A.S. y la organización solicitante; verificando que ITICCOL S.A.S. 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.)

El Revisor Técnico Sistemas de Gestión verifica que la oferta esté determinada de acuerdo con los requisitos aplicables y a través de un e-mail comunica la liberación.

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 Ejecutivo/Coordinador Comercial para que realice las correcciones necesarias y ajuste la propuesta comercial, el jefe Sistemas de Gestión debe indicar las correcciones a realizar. El Ejecutivo/Coordinador Comercial procede a realizar las correcciones y ajustes requeridos.

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página 7 de 31

### 7.2.3. EMISIÓN DE LA OFERTA COMERCIAL

Luego de la aprobación de la oferta por parte del revisor técnico, el ejecutivo/coordinador comercial 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 al jefe de Sistemas de Gestión. 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 envíe el formato de aceptación firmado junto con cámara de comercio y/o RUT /Partida Registral. El ejecutivo/coordinador comercial se asegurará que la firma corresponda al representante legal o persona autorizada.

Cuando la empresa confirma la aprobación, el ejecutivo/coordinador comercial procede con el envío de la aprobación al Analista de Operaciones responsable de la programación de la auditoría y a la empresa una comunicación en la cual manifiesta los agradecimientos por seleccionar a ITICCOL S.A.S como el organismo certificador de su(s) sistema(s) de gestión y el compromiso de brindarle a la empresa el mejor de los servicios.

El Ejecutivo/Coordinador Comercial procede a enviar al área de finanzas el formato de solicitud de creación de clientes en ITICCONTROL.

La validez de la revisión técnica y de la oferta 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.

### 7.2.4. ACEPTACIÓN DE LA OFERTA

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

### 7.3. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

#### *Auditoría 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)*

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página 8 de 31

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 de 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 auditoría.

El ciclo de certificación es por tres (3) años según lo dispuesto por el IAF (International Accreditation Forum). En este período se realizará la auditoría inicial (certificación) cumpliendo con las dos etapas, designada como CA: Certification Audit, y una auditoría de seguimiento en el primero y segundo año conocidas como FSA: first audit surveillance/ primera auditoría de seguimiento y la SA: surveillance audit/aduditoria de vigilancia.

Luego se procede a realizar la auditoría de renovación al tercer año antes que finalice la vigencia del certificado y para renovar la validez del certificado conocida como RA: Renovation Audit.

## **7.4. 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 I 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 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 ciento ochenta (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 auditoría con base en la información y resultados de la etapa 1, este plan de auditoría para la etapa 2 será coordinado entre la organización y el auditor líder para asegurar un efectivo

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página <b>9</b> de <b>31</b>

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 auditoría 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 auditoría no es verídica la auditoría 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 auditoría.

### **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 auditoría, 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 auditoría 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 ITICCOL S.A.S. 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 ITICCOL S.A.S. antes de treinta (30) días calendario, donde se evidencien las correcciones, análisis de causa y planes de acción correctivos. 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 ITICCOL S.A.S. 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 ITICCOL S.A.S procederá a suspender el proceso de certificación, teniendo que empezar de nuevo, desde la etapa inicial.

### **7.5. AUDITORÍA INICIAL DE CERTIFICACIÓN (CA)**

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 auditoría a ser evaluado por ITICCOL S.A.S

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página <b>10</b> de <b>31</b>

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 (CA) y de renovación (RA) 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.

#### **7.5.1. ETAPA 1 DE AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN (CA)**

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:
  - o Ubicaciones del cliente;
  - o Procesos y equipos empleados;
  - o Niveles de controles establecidos (particularmente en caso de clientes multisitio);
  - o 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.

#### **7.5.2. ETAPA 2 DE AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN (CA)**

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);

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página 11 de 31

- 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;

## 7.6. AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO (FSA/SA)

Los ejecutivos/coordinadores comerciales contactan al cliente para programar la auditoría de seguimiento y el Analista de Operaciones, selecciona el equipo de auditoría de acuerdo con la oferta, considerando las áreas técnicas y códigos IAF.

El Analista de Operaciones de ITICCOL S.A.S coordina la auditoría de seguimiento (FSA/SA) para corroborar que el sistema de gestión del cliente certificado continúa cumpliendo los requisitos y poder llegar a la auditoría de renovación (RA).

**Nota 1:** Las auditorías de seguimiento son llevadas a cabo in situ, pero no son necesariamente auditorías donde se dé cobertura a la totalidad del alcance de la auditoría del sistema.

La auditoría de seguimiento (primer y segundo año) se debe realizar al menos una vez al año.

La fecha de la primera auditoría de seguimiento después de la certificación inicial, no debe realizarse transcurridos más de 12 (doce) meses a partir de la fecha de decisión de certificación y la fecha de la segunda auditoría de seguimiento, debe realizarse antes de los 24 meses desde la fecha de decisión de certificación. De lo contrario será suspendido hasta un máximo de (6) meses.

**Nota 2:** ITICCOL S.A.S debe mantener la certificación con base en la demostración de que el cliente continúa cumpliendo los requisitos de la norma de sistema de gestión. Se puede mantener la certificación de un cliente con base en una conclusión positiva formulada por el líder del equipo auditor, sin una decisión y revisión independiente posterior, siempre que:

- a. Para cualquier no conformidad mayor u otra situación que pueda llevar a suspender o retirar la certificación, el organismo de certificación tenga un sistema que requiera que el líder del equipo auditor informe al ITICCOL S.A.S sobre la necesidad de iniciar una revisión por personal competente y diferente de aquel que llevó a cabo la auditoría, con el fin de determinar si se puede mantener la certificación, y;
- b. Personal competente de ITICCOL S.A.S realice seguimiento de sus actividades de seguimiento, incluido el seguimiento de los informes de sus auditores, con el fin de confirmar que la actividad de certificación funciona de manera eficaz.

**Nota 3:** Si se presenta la solicitud formal por parte del cliente para el aplazamiento de la auditoría de seguimiento/renovación, esta deberá ser comunicada al Jefe de Sistemas de Gestión, Analista de Operaciones y Ejecutivo/Coordinador Comercial para su estudio, teniendo en cuenta: argumentos que justifiquen dicho aplazamiento (Ejemplo: No contar con proyectos en ejecución, reestructuración administrativa, estado financiero interno), verificando el OEC su estado de cartera actual, antes de proceder a dar respuesta formal al cliente de auditoría. Deben respetarse los tiempos de Due Date establecidos por el OEC y únicamente se podrán dar prórrogas hasta de dos (2) meses para el segundo seguimiento.

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página 12 de 31

## 7.7. AUDITORÍA DE RENOVACIÓN (RA)

### 7.7.1. GENERALIDADES AUDITORIA DE RENOVACIÓN (RA)

La auditoría de renovación (RA) 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 ITICCOL S.A.S 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 auditoría 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 ITICCOL S.A.S 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.

### 7.7.2. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE RENOVACIÓN (RA)

El Analista de Operaciones programa la auditoría de renovación (RA). 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 auditoría 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.

## 7.8. ETAPAS DEL PROCESO DE AUDITORIA

### 7.8.1. 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

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página 13 de 31

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 auditoría.

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.

#### **7.8.2. 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.

#### **7.8.3. 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.

#### **7.8.4. LINEAMIENTOS DE REALIZACIÓN DE AUDITORIA EN MODALIDAD REMOTA**

ITICCOL S.A.S. se acoge a lo dispuesto en el documento mandatorio IAF MD4. 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:

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página <b>14</b> de <b>31</b>

- **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.

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página 15 de 31

Existen varias herramientas tecnológicas las cuales se pueden usar en las auditorías 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 auditoría 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 auditorías 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 video 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.

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página <b>16</b> de <b>31</b>

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

#### **7.8.5. 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 auditoría 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 auditoría, 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 ITICCOL S.A.S, 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 auditoría.
- 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.

#### **7.8.6. 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.

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página 17 de 31

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 ITICCOL S.A.S 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 ITICCOL S.A.S 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 ITICCOL S.A.S.

#### **7.8.7. RECOPIACIÓN 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.

#### **7.8.8. 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 ITICCOL S.A.S 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 ITICCOL S.A.S 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

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página 18 de 31

inmediata y las acciones correctivas pertinentes que aseguren la no recurrencia del evento detectado durante la auditoría.

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 ITICCOL S.A.S 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 re-auditoría o visita complementaria) para cierre de NC mayores.

Si ITICCOL S.A.S 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, ITICCOL S.A.S 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 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 ITICCOL S.A.S antes de noventa (90) 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.

#### **7.8.9. 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>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página <b>19</b> de <b>31</b>

- 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.

#### **7.8.10. 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 ITICCOL S.A.S 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 ITICCOL S.A.S posteriores a la auditoría.
- e. La información acerca de los procesos de tratamiento de quejas y apelaciones

La(s) no conformidad(es) se presentará(n) de manera que se entienda(n) y el plazo máximo para el cierre en caso de evidenciar no conformidades mayores es de noventa (90) días calendario.

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 ITICCOL S.A.S

#### **7.8.11. INFORME DE AUDITORÍA.**

El auditor líder designado por ITICCOL S.A.S proporcionará un informe escrito de cada auditoría. El equipo auditor puede identificar oportunidades de mejora (pero no recomendará soluciones específicas). ITICCOL S.A.S 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.

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página <b>20</b> de <b>31</b>

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 cierren estas, en el caso de NC menores estos veinte (20) días hábiles se contarán una vez sean aprobados los planes de acción por parte del auditor.

#### **7.8.12. DOCUMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.**

El auditor líder documenta los resultados de la auditoría en el informe de la auditoría definido por ITICCOL S.A.S 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 ITICCOL S.A.S 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.

#### **7.9. ACTIVIDADES POST – AUDITORIAS**

##### **7.9.1. ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DE LA(S) NO CONFORMIDAD(ES)**

El auditor líder designado por ITICCOL S.A.S 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.

##### **7.9.2. EFICACIA DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS**

El auditor líder de ITICCOL S.A.S revisa la corrección, identifica la(s) causa(s) y la acción correctiva(s) enviadas por el cliente para determinar si son aceptadas. ITICCOL S.A.S 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 auditoría (de seguimiento, renovación o especial para cierre de mayores o investigación puntual de un accidente o incidente grave).

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página <b>21</b> de <b>31</b>

### **7.9.3. AUDITORÍAS ADICIONALES.**

El Analista de Operaciones y el Ejecutivo/Coordinador Comercial de ITICCOL S.A.S 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.

### **7.10. REVISIÓN Y TOMA DE DECISIÓN**

#### **7.10.1. ACCIONES PREVIAS A LA TOMA DE LA DECISIÓN.**

El Technical Review (TR) o panel de evaluación de ITICCOL S.A.S (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

#### **7.10.2. 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 ITICCOL S.A.S la autoridad de la toma de decisión está en poder del Coordinador de Operaciones.

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.

#### **7.10.3. 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.

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página <b>22</b> de <b>31</b>

**Nota:** Después de la detención de una auditoría, el cliente de auditoría 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 (Ejecutivo/Coordinador Comercial), de ITICCOL S.A.S.

### 7.11. EMISIÓN DEL CERTIFICADO

Después de la recomendación positiva y de la aprobación, el área de Operaciones de Sistemas de Gestión gestionará la emisión de los certificados correspondientes.

Los certificados se emitirán en idioma español, si la organización desea tener los certificados en idioma inglés, debe hacer la solicitud al área comercial de ITICCOL S.A.S. quienes le indicarán el proceso y valor de estos certificados en idioma inglés.

**En caso de no generarse No conformidades mayores:**

Los certificados se emitirán en un tiempo aproximado de veinte (20) días hábiles una vez culminada la auditoría.

**En caso de generarse No conformidades menores:**

Los certificados se emitirán en un tiempo aproximado de veinte (20) días hábiles una vez aprobados los planes de acción.

#### 7.11.1. ENVÍO DEL CERTIFICADO AL CLIENTE

El Analista de Operaciones de ITICCOL S.A.S envía el certificado original, el Manual de uso de marca de ITICCOL S.A.S, la carta de notificación del certificado y los informes de la auditoría.

#### 7.11.2. PERIODO DE VALIDEZ DEL CERTIFICADO:

**Auditoría de otorgamiento (CA):** 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 técnico.

El Due Date de las siguientes auditorías se establece en relación con la fecha del último día de auditoría de etapa 2.

**Auditoría de renovación (RA):** Amplía por tres (3) años el período de validez del certificado existente. El Due Date no se actualizará, se sigue manteniendo el original de la CA (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 auditoría del ciclo de certificación.

ITICCOL S.A.S 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.

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página <b>23</b> de <b>31</b>

## 7.12. MANTENIMIENTO 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 2do 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.

## 7.13. AUDITORIAS ESPECIALES

### 7.13.1. AUDITORIAS CON NOTIFICACIÓN A CORTO PLAZO O SIN ANUNCIAR

ITICCOL S.A.S 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.

### 7.13.2. AUDITORÍAS DE AMPLIACIÓN O REDUCCIÓN DEL ALCANCE

El jefe de Sistemas de Gestión en respuesta a una solicitud de ampliación o reducción del alcance de la auditoría 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 el jefe de Sistemas de Gestión 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 auditoría se considera como extensión de alcance técnico y puede modificar los tiempos establecidos para la auditoría de seguimiento.

### 7.13.3. TRANSFERENCIAS DE CERTIFICADOS

ITICCOL S.A.S. 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:

ITICCOL S.A.S 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 acreditado por un Organismo Acreditador y signatario por los acuerdos internacionales de la IAF (International Accreditation Forum), IAAC

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página <b>24</b> de <b>31</b>

(Interamerican Accreditation Cooperation) En estos casos se realiza un estudio de la documentación de la certificación que la empresa envíe a ITICCOL S.A.S., razón por la cual la organización solicita la transferencia e ITICCOL S.A.S. realiza una oferta de transferencia en la cual se indica el proceso a seguir. En estos casos en la emisión de certificados ITICCOL S.A.S. mantiene 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 ITICCOL Colombia SAS para transferencia y en este caso se emite una oferta de certificación como auditoría inicial.

c. Para la visita de transferencia, ITICCOL Colombia SAS. 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 auditoría, 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 auditoría 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 técnico de evaluación para verificación y concepto sobre proceder o no con la transferencia del certificado. Con el concepto del panel técnico 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.

## **7.14. SUSPENDER O RESTAURAR, RETIRAR O REDUCIR, CANCELAR EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN**

### **7.14.1. SUSPENSIÓN DE UN CERTIFICADO**

Se suspenderá la certificación en los siguientes casos:

Un proceso de certificación puede ser suspendido o cancelado, previo evaluación y aprobación de la autoridad de decisión de la certificación de ITICCOL S.A.S.

- 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 auditorías 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 auditoría para cerrar las No Conformidades Mayores: 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.
- 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

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página <b>25</b> de <b>31</b>

que permanezca suspendido; ITICCOL S.A.S 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 si no se han eliminado las razones que generaron la suspensión, el certificado será cancelado.

**j.** ITICCOL S.A.S, restaurará la certificación suspendida si la razón que dio origen a la suspensión ya se resolvió.

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 decisión de certificación y la fecha de la segunda auditoria de seguimiento, debe realizarse antes de los 24 meses desde la fecha de decisión de certificación. 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 o carta formal indicando los motivos por los cuales no puede realizarla o en caso de no recibir información por parte del cliente, así procede ITICCOL S.A.S:

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, el jefe de Sistemas de Gestión toma la decisión en cuanto a suspender o cancelar.

El Coordinador 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 en la página web, firmada por un miembro del staff del panel de evaluación.

#### **7.14.2. RESTAURACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN**

Si el organismo de certificación no ha contemplado 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, no se debe recomendar la renovación de la certificación y no se debe extender la validez de la certificación. Se debe informar al cliente y explicarle las consecuencias.

Después de la expiración de la certificación, el organismo de certificación 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.

##### **7.14.2.1 RESTAURACIÓN DE UN CERTIFICADO SUSPENDIDO**

ITICCOL S.A.S., restaurará la certificación suspendida si la cuestión que dio origen a la suspensión ya se resolvió; pasos:

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página <b>26</b> de <b>31</b>

- a. El proceso de restauración debe realizarse en un lapso no mayor a tres 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 retirar o reducir el alcance retirando o emitiendo un nuevo certificado con dicha modificación (según aplique).

#### **7.14.2.2. RESTAURACIÓN DE UN CERTIFICADO VENCIDO**

ITICCOL S.A.S., restaurará la certificación vencida con base en los siguientes casos:

- 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 de la certificación pendientes, 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 retirar o reducir el alcance retirando o emitiendo un nuevo certificado con dicha modificación (según aplique).
- 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.

#### **7.14.3 RETIRAR O REDUCIR EL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN**

ITICCOL S.A.S., retirará o reducirá el alcance de la certificación con base en los siguientes casos:

- a. Cuando no se resuelvan antes del plazo máximo otorgado los problemas que dieron lugar a la suspensión.
- b. ITICCOL S.A.S. 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. En caso de que ITICCOL S.A.S. evidencie incumplimiento de la norma aplicable, retirará el certificado de manera total
- c. Será retirado el certificado en caso del no pago total de la factura del servicio prestado, por parte de ITICCOL S.A.S. luego de quince (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 ITICCOL S.A.S.
- 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, ITICCOL S.A.S. 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.

#### **7.14.4 CANCELACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN**

Sí una empresa certificada en una norma de sistemas de gestión por ITICCOL S.A.S solicita la cancelación voluntaria de su(s) certificado(s) se procederá a revisar el status del (os) certificado(s), estado de cartera de pagos y de no encontrar anomalías procederá a cancelar el certificado (s) a solicitud de la empresa.

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página <b>27</b> de <b>31</b>

#### **7.15. 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 ITICCOL S.A.S 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 ITICCOL S.A.S.
- 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.

#### **7.16. DEBERES DE LOS SOLICITANTES Y CLIENTES CERTIFICADOS**

- El solicitante debe cumplir con los prerrequisitos establecidos por ITICCOL S.A.S 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 ITICCOL S.A.S, que tiene tanto contacto directo como indirecto.
- No generar ningún tipo de presión para una atención preferencial
- Realizar los pagos en forma oportuna.
- Declarar en la solicitud de ITICCOL S.A.S que la información suministrada, corresponde estrictamente a la verdad.
- Declarar que se compromete a dar cumplimiento de los requisitos establecidos por ITICCOL S.A.S 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.

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página <b>28</b> de <b>31</b>

- 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 de personal evaluador del ONAC para realizar actividades de atestiguamiento para evaluación de la conformidad del organismo certificador si se llegara a requerir.
- No falsificar o hacer mal uso del certificado emitido por ITICCOL S.A.S.
- Hacer buen uso del certificado sin desprestigiar a ITICCOL S.A.S 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 ITICCOL S.A.S.
- En caso de suspensión o retiro la empresa no hará uso de la marca ITICCOL S.A.S.

#### **7.17. CAMBIOS POR PARTE DE CLIENTES CERTIFICADOS**

La organización debe informar a ITICCOL S.A.S 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, y
- cambios importantes en el sistema de gestión y en los procesos.

Las organizaciones certificadas en ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015 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.

#### **7.18. INFORMACIÓN RELATIVA A LA CERTIFICACIÓN**

ITICCOL S.A.S., 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. ITICCOL S.A.S. 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. ITICCOL S.A.S., 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. ITICCOL S.A.S., 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.

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página <b>29</b> de <b>31</b>

d. Cuando ITICCOL S.A.S 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 ITICCOL S.A.S (ver detalles en el procedimiento de quejas y apelaciones).

#### 7.19. INFORMACIÓN DISPONIBLE AL PÚBLICO

El Certificado de conformidad, podrá ser consultado a través de la página web [www.iticco.com](http://www.iticco.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.

#### 7.20. QUEJAS Y APELACIONES

Las quejas y apelaciones se gestionan de acuerdo con lo descrito en el procedimiento ITIC-C-NA-PR-004 QUEJAS Y APELACIONES disponible en la página web [www.iticco.com](http://www.iticco.com) mediante el correo electrónico [quejasreclamosapelaciones@iticco.com](mailto:quejasreclamosapelaciones@iticco.com)

#### 8. RETENCIÓN DOCUMENTAL

Código	Nombre de registro	Lugar de archivo	Tiempo de conservación
ITIC-T-SG-MA-001	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN 17021	MAGNETICO	Permanente  Después de ciclo de acreditación puede eliminarse

#### 9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión del cambio	Fecha	Realizado por	Descripción del cambio
001	Septiembre 13 de 2023	Coordinador de Calidad	Adopción
002	Diciembre 13 de 2023	Ingeniero Calidad	Se actualiza en el numeral 14.1 SUSPENSIÓN DE UN CERTIFICADO los plazos

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página <b>30</b> de <b>31</b>

Versión del cambio	Fecha	Realizado por	Descripción del cambio
001	Septiembre 13 de 2023	Coordinador de Calidad	Adopción
			<p>máximos para realizar auditorías de seguimiento.</p> <p>Se actualiza en el numeral 14.3 RETIRAR O REDUCIR EL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN, literal a. acorde con lo establecido en el numeral 14.1. (plazo máximo de suspensión)</p>
003	Julio 31 de 2024	Ingeniera de Calidad	<p>Se ajustan los documentos relacionados y referencias, ajustándolos a los nombres oficiales.</p> <p>Se incluye el numeral 5. Responsables</p> <p>Se ajusta el tiempo de la fecha de la primera auditoría de seguimiento después de la certificación inicial, la cual no debe realizarse transcurridos más de doce meses a partir de la fecha de decisión de la certificación según lo dispuesto en el Anexo E de la 17021-1.</p> <p>Se ajustan las medidas de decisión según lo establecido en la 17021-1.</p>

## 10. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE CAMBIOS

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
<b>Nombre</b>	Laura Ramírez	Nancy Niño	Nancy Niño
<b>Cargo</b>	Ingeniera de Calidad	Jefe Sistemas de Gestión	Jefe Sistemas de Gestión
<b>Fecha</b>	Julio 31 de 2024	Julio 29 de 2024	Julio 29 de 2024

	<b>REGLAMENTO</b>		
	<b>CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>		
<b>Fecha de emisión/actualización:</b>	<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Páginas:</b>
Julio 31 de 2024	ITIC-T-SG-R-001	003	Página <b>31</b> de <b>31</b>