

Este Reglamento hace parte de los requisitos contractuales que suscriben la Organización / Cliente con FB CERTIFICATION SAS para con las Unidades Estratégicas de Negocio correspondientes a los Organismos Evaluadores de la Conformidad (**OEC**) y rigen la confianza en todo el proceso de la Evaluación requerida.

FB CERTIFICATION SAS– (FBC), es un Organismo Evaluador de la Conformidad – (OEC), estructurada en seis (6) Unidades Estratégicas de Negocio – (UEN), la prestación de sus servicios se basa en primera instancia en evaluar la conformidad de sistemas de gestión, procesos, productos y/o servicios; y en prestar servicios de formación y capacitación en temas relacionados en las mismas, cada UEN es independiente en estructura, libre de presiones, sesgos e imparcialidad, las UEN son:

UNIDADES ESTRÉTEGICAS DE NEGOCIO - UEN	TIPO DE ORGANIZACIÓN	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	NORMA A SOCIADA
MSC MANAGENMENT SYSTEM CERTIFICATIONS UEN - MSC CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN	Organismo Evaluador de la Conformidad – (OEC)	Prestar servicios de auditorías de certificación - 3ra Parte Sistemas de Gestión. Auditorías Externas con miras a Certificar el Sistema de Gestión de la (s) Organización (es) / Cliente (s).	ISO/IEC 17021:2015 Evaluación de la Conformidad Requisitos para los Organismos que Realizan la Auditoría y la Certificación de Sistemas de Gestión
IS INSPECTIONS SERVICES UEN - IS SERVICIOS DE INSPECCIÓN	Organismo Evaluador de la Conformidad – (OEC)	Prestar servicios de Inspección o emisión de concepto de conformidad de equipos. Realizar inspecciones a los equipos de la (s) Organización (es) / Cliente (s).	ISO/IEC 17020:2012 Evaluación de la Conformidad Requisitos para el Funcionamiento de Diferentes Tipos de Organismos que Realizan la Inspección
PS PRODUCT SERVICES UEN - PS SERVICIOS DE PRODUCTOS (Inspección, Análisis y/o Certificación)	Organismo Evaluador de la Conformidad – (OEC)	Prestar servicios de auditorías de certificación - 3ra Parte o Inspección o Análisis de Productos. Auditorías Externas o Inspección con miras a Certificar la Conformidad o Emitir un Concepto de Conformidad del (los) producto (s) de la (s) Organización (es) / Cliente (s).	ISO/IEC 17065:2013 Evaluación de la Conformidad Requisitos para Organismos que Certifican Productos, Procesos, Servicios
TS TRAINING SERVICES UEN - TS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN	Unidad prestadora de servicios	Prestar servicios de Capacitación o Formación. Capacitación o formación a los Cliente (s). Esta Unidad de Negocio estructura los servicios de Capacitación o Formación en las diferentes áreas del conocimiento, ligado a los sistemas de gestión.	No aplica
CS CORPORATE SERVICES UEN - CS SERVICIOS CORPORATIVOS (Auditorías 1ra y 2da parte. Formación para el desarrollo Organizacional, Humano,	Unidad prestadora de servicios	Prestar servicios de Auditorías Internas, Auditorías Externas Contratistas – Proveedor, Auditorías a Procesos – Productos – Servicios – Sistemas de Gestión, Financiera, Recursos Humanos - Otros Auditorías. Capacitación o formación a los Cliente (s).	No aplica
SS SUSTAINABILITY SERVICES UEN - SS SERVICIOS DE SOSTENIBILIDAD (ALLCOT – CEEDA)	Unidad prestadora de servicios	Prestar servicios de: ALLCOT: Medición de huella de Carbono y compensación de emisiones, eficiencia energética, Gestión de la certera de Carbono y Comercio, Desarrollo y Asistencia de proyectos de soluciones en sostenibilidad. CEEDA: Servicios orientados a la eficiencia energética corporativa.	No aplica

**Artículo 1. Propósito y Alcance:** Establecer las condiciones que aplican para la Certificación de Sistema (s) de Gestión.

Este documento hace parte constitutiva del contrato aceptado en la oferta de servicios de certificación, así como todos aquellos documentos y registros que se deriven del proceso de auditoría durante el ciclo de certificación convirtiéndolo en un otro si y por tanto en acuerdo legalmente ejecutable, incluyendo alcances técnicos y geográficos definidos o modificados, así como los acuerdos a que se den lugar durante el desarrollo de la auditoría en los registros de la misma, lo cual garantiza que cualquier cambio y/o modificación al alcance técnico y/o geográfico se considere como parte del contrato.

**Artículo 2. Definiciones.** Para los efectos de este reglamento se denomina:

- **Evaluación de la conformidad:** Demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo.

*Nota 1 El campo de la evaluación de la conformidad incluye actividades definidas en esta Norma Internacional tales como, el ensayo/prueba, la inspección y la certificación, así como la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad.*

*Nota 2 La expresión "objeto de evaluación de la conformidad" u "objeto" se utiliza en esta Norma Internacional para abarcar el material, producto, instalación, proceso, sistema, persona u organismo particular al que se aplica la evaluación de la conformidad. Un servicio está cubierto por la definición de producto.*

- **Solicitante:** Organización o persona que solicita el servicio para la evaluación de la conformidad de un sistema de gestión, producto, servicio por lo cual se le podrá emitir o se le emitió un certificado de conformidad. El solicitante corresponde igualmente a la Organización / Cliente.
- **Equipo Auditor:** persona o grupo de personas asignadas para realizar una auditoría y que está constituido por un auditor líder, quien podrá estar acompañado de auditor(es), experto(s) técnico(s) y / o auditor(es) en entrenamiento.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Inspección:** Examen de un producto, proceso, servicio o instalación o su diseño y determinación de su conformidad con requisitos específicos o sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.
- **Organización de múltiples sitios/ multisitios:** Una organización cubierta por un único sistema de gestión que comprenda una función central identificada (no necesariamente la sede de la organización) en la que se planifiquen y controlen determinados procesos/actividades, y una serie de emplazamientos (permanentes, temporal o virtual) en el que dichos procesos/actividades se realicen total o parcialmente.
- **Transferencia:** La transferencia de la certificación es definida como el reconocimiento de una certificación de sistemas de gestión existente y válida, otorgada por un organismo de certificación acreditado, por otro organismo de certificación acreditado, con el fin de emitir su propia certificación.

**Artículo 3. Obligaciones del Solicitante u Organización / Cliente:**

a) Permitir el acceso del Equipo Auditor a todos los sitios y suministrar la información correspondiente al producto, proceso, sistema, persona u organismo para el cual solicita o posee el certificado de conformidad y designar un responsable para la coordinación de las actividades con FB CERTIFICATION SAS aprobando los documentos contractuales por el representante legal o su delegado debidamente autorizado.

- b) Pagar dentro de los plazos estipulados, las facturas que FB CERTIFICATION SAS presenta al solicitante por concepto de los servicios de evaluación de la conformidad.
- c) Ajustarse a los requisitos del Organismo Evaluador de la Conformidad al referirse a la condición de su certificación de la conformidad en los medios de comunicación, tales como internet, folletos o publicidad, u otros documentos.
- d) No hacer ni permitir que se haga ninguna declaración engañosa concerniente a su certificación de la conformidad.
- e) No utilizar ni permitir la utilización de manera engañosa de ningún documento de certificación de la conformidad, en su totalidad o parcialidad.
- f) Cese; en caso de suspender o retirar su certificación de la conformidad, toda publicidad que se refiera a esta condición del certificado debe cesar y anunciar a FB CERTIFICATION SAS.
- g) Modificar toda publicidad en caso de reducción del alcance de la certificación de la conformidad.
- h) No permitir que se haga referencia a su certificación del sistema de gestión para dar a entender que el organismo de certificación certifica un producto o un embalaje a la vista del consumidor, ni en informe de ensayo o pruebas de laboratorio de calibración, ni de inspección.
- i) No permitir que la certificación de la conformidad se aplique a actividades fuera del alcance de la misma.
- j) No utilizar la certificación de la conformidad de forma que pueda dañar el prestigio del Organismo de la Evaluación de la Conformidad FB CERTIFICATION SAS y pierda la confianza del público.
- k) El uso de marca o sello CERTIFIED - FB CERTIFICATION SASS.A., asegura la trazabilidad con el número de Certificado y su estado se consulta en la página [www.certidata.info](http://www.certidata.info), el uso de esta marca o información por parte de la organización debe ser sin ambigüedad, documentando los alcances completos, el sitio o los multisitios certificados, las normas con sus versiones y cuando sea aplicable sus exclusiones, vigencia del certificado, etc.
- l) Informar, sin demora, a FB CERTIFICATION SAS acerca de los cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión o el Producto, Servicio, Proceso o el alcance del certificado de la conformidad, tales como:
- i. Cambios en la razón u objeto social.
  - ii. Cambios en la dirección de contacto o los multisitios bajo el alcance de la certificación.
  - iii. Cambios en la organización, en su estructura organizacional, en la de sus procesos y en el personal que este relacionado con la administración del Sistema de Gestión, Proceso, Producto y/o Servicio.
  - iv. Cambios en el alcance de las operaciones bajo el Sistema de Gestión, Proceso, Producto y/o Servicio certificado.
  - v. Cambios mayores en el Sistema de Gestión, Proceso, Producto y/o Servicio.
  - vi. Fusión, rescisión, liquidación, cesión de acciones y en general cualquier otra operación que implique un cambio en la naturaleza jurídica de la organización.
  - vii. En caso de presentarse intervención judicial o administrativa o sanciones impuestas por autoridad competente.
  - viii. Cese de actividad mayor a sesenta (60) días.
  - ix. Para estándares de OH&SMS, los compromisos legalmente exigibles requerirán que el cliente certificado informe al Organismo de Certificación, sin demora, la ocurrencia de un incidente serio

o incumplimiento de la normativa que requiere la participación de la autoridad reguladora competente.

De acuerdo con lo anterior, FB CERTIFICATION SASse reserva el derecho de realizar Auditorías o Inspecciones extraordinarias especiales **con notificación a corto plazo o sin anunciar** al Sistema de Gestión, para verificar el cumplimiento de los requisitos de la certificación, lo cual podrá ocasionar la modificación, suspensión o cancelación del Certificado. **El cese temporal de actividades no dará lugar a la ampliación del periodo de validez del certificado.**

m) Mantener un registro controlado de lo indicado a continuación, según sea aplicable al Sistema de Gestión, Proceso, Producto y/o Servicio, correspondiente a:

- i. Las Quejas, reclamos y apelaciones de las partes interesadas aplicables (tales como clientes, la comunidad, etc.), así como del tratamiento dado a los mismos.
- ii. Cualquier circunstancia relacionada con enfermedades profesionales o accidentes laborales, así como el tratamiento dado a los mismos.
- iii. Cualquier circunstancia relacionada con eventos adverso ambientales, así como el tratamiento dado a los mismos.
- iv. Las sanciones impuestas por la autoridad competente por incumplimiento de requisitos legales o reglamentarios aplicables.

n) La suspensión o cancelación del certificado de la conformidad implica la renuncia por parte del solicitante a cualquier acción legal en contra de FB CERTIFICATION SAS. Así mismo el solicitante no podrá seguir utilizando el certificado para ningún fin a partir de la fecha en que le sea notificado por escrito o por cualquier otro medio la suspensión o cancelación del certificado. En caso de que el solicitante siga utilizando el certificado, FB CERTIFICATION SAS podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir al solicitante el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado.

o) El solicitante es el responsable de la conformidad con los requisitos de la certificación y se exime a FB CERTIFICATION SAS de dicha responsabilidad.

p) Permitir el acceso de personal del Organismo Acreditador (ONAC – Otros) para la Testificación o Evaluación de la Actividad de Auditoría. Calidad de Observador.

q) Permitir el acceso de personal del Organismo Evaluador de la Conformidad FB CERTIFICATION SAS para la Supervisión de la Actividad de Auditoría. Calidad de Observador.

r) Permitir el acceso de personal del Organismo Evaluador de la Conformidad FB CERTIFICATION SAS Auditor en Formación de la Actividad de Auditoría. Calidad de Observador.

s) Garantizar que cada auditor debe estar acompañado de un guía, a menos que se acuerde de otra manera entre el líder del equipo auditor y el cliente. Los guías se asignan al equipo auditor para facilitar la auditoría. El equipo auditor debe asegurarse de que los guías no influyan ni interfieran con el proceso de auditoría ni con los resultados de esta.

t) Informar de manera veraz las condiciones multisitio, cantidad de trabajadores, turnos o cualquier otra información que afecte el alcance técnico y geográfico y por consecuencia los tiempos de auditoría.

**Nota:** Los miembros del equipo auditor en calidad de Observador no consideran ningún tipo de riesgo o amenaza frente al proceso de la Auditoría, ni se consideran sus comentarios u observaciones en la toma

de la decisión para la recomendación de la certificación por parte del Líder del Equipo. Los Observadores firman protocolos de Confidencialidad.

#### **Artículo 4. Obligaciones del Organismo Evaluador de la Conformidad - OEC.**

a) Tratar de manera confidencial la información obtenida del solicitante en relación con las actividades desarrolladas para la gestión del certificado de la conformidad y usarla solamente para los fines relacionados con la gestión del mismo (Incluye Quejas y Apelaciones). En caso que la autoridad competente requiera esta información, FB CERTIFICATION SAS informará por escrito al solicitante. Cuando esta solicitud sea de terceros, diferente a autoridad competente, se requerirá al solicitante previamente una autorización escrita para brindar esta información. El Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC podrá acceder a la información del solicitante durante sus visitas de verificación al Sistema de Gestión del OEC FB CERTIFICATION SAS

b) Verificar que el Sistema de Gestión, Proceso, Producto y/o Servicio cumple con los requisitos especificados por las normas establecidas.

La Certificación del Sistema de Gestión, Proceso, Producto y/o Servicio no exime al solicitante de su responsabilidad de cumplir con la legislación legal vigente y proveer de bienes o servicios que cumplan los requisitos aplicables.

c) El Organismo Evaluador de la Conformidad no podrá desarrollar las actividades de certificación de la conformidad si ha participado en el diseño, producción u otra actividad relacionada con el desarrollo del servicio, producto, proceso o sistema a certificar.

d) Se declararán impedidos en la participación del comité de certificaciones de la conformidad los miembros que tengan participación directa o indirecta en la certificación del Sistema de Gestión, Proceso, Producto y/o Servicio, así como suministro, diseño o cualquier otra actividad que pueda comprometer la confidencialidad, objetividad o imparcialidad de su proceso de certificación y decisiones.

e) No se podrá aconsejar o brindar servicios de consultoría / asesoría a los solicitantes, antes o durante el proceso de Certificación.

f) Mantener absoluta confidencialidad sobre la información suministrada por el solicitante en el proceso de certificación de la conformidad.

g) FB CERTIFICATION SAS se responsabiliza por las decisiones que se relacionan con el otorgamiento, mantenimiento, ampliación, reducción, suspensión y/o anulación de la certificación de la conformidad, emitidas por el COMITÉ DE CERTIFICACIÓN.

I. **Gestión del Certificado de la Conformidad.** La gestión del certificado comprende las actividades necesarias para decidir, por parte de FB CERTIFICATION SAS acerca de la certificación del Sistema de Gestión, Proceso, Producto y/o Servicio, en su mantenimiento, renovación, ampliación, reducción, suspensión, reactivación y cancelación.

II. **Programación de Auditorias y Asignación del Equipo auditor.** FB CERTIFICATION SAS asignará un equipo auditor, que puede ser externo, para realizar las auditorias de otorgamiento, seguimiento, renovación, extraordinaria, ampliación, transferencia, reactivación y/o reducción de la certificación de la conformidad. En el caso que el solicitante tenga objeciones relacionadas con el equipo auditor, debe notificar a FB CERTIFICATION SAS por escrito las razones dentro de los (5) días hábiles contados a partir de la fecha en que fue notificada la Auditoria. Si cumplido este plazo, el solicitante no presenta objeción, FB CERTIFICATION SAS asumirá que está de acuerdo y por lo tanto aceptará sin restricciones al equipo auditor en la fecha programada. FB CERTIFICATION SAS



atenderá las objeciones en los casos en que alguno de los integrantes del equipo auditor presente conflicto de intereses.

**Artículo 5: Etapas de la Certificación de la Conformidad.** Las Etapas de Certificación se siguen en dos pasos en general, el primero con relación a la Gestión Comercial, donde FB CERTIFICATION SAS entra en contacto con la Organización / Cliente y accede a la información general del servicio por medio del registro **Solicitud del Servicio de Certificación**, que con su revisión y aceptación considera la aprobación de la **Oferta Servicio de Certificación – Contrato** por parte del solicitante **mediante firma por parte de Representante Legal, su suplente o autorizado** y genera el segundo paso que es la Prestación del Servicio del Organismo de Evaluación de la Conformidad como la **Auditoria de Certificación 3ra Parte o Inspección**, donde se programa y se lleva a cabo en las instalaciones del solicitante, una revisión para:

- i. Auditar la implementación e información relativa al Sistema de Gestión, Proceso, Producto y/o Servicio.
- ii. Evaluar la (s) sede (s) del solicitante y sus condiciones específicas e intercambiar información con el personal del solicitante con el fin de determinar el estado de preparación para la auditoria en el sitio o multisitios.
- iii. Revisar el estado de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación requisitos.
- iv. Reunir la información necesaria correspondiente a la certificación y a las instalaciones del solicitante, así como a los aspectos reglamentarios y jurídicos conexos y su cumplimiento;
- v. Revisar la asignación de recursos para la auditoria en sitio y acordar con la organización los detalles para su realización.
- vi. Suministrar un Enfoque para la planificación de la Auditoria en sitio, mediante la comprensión suficiente del Sistema de Gestión, Proceso, Producto y/o Servicio y de las operaciones del sitio o multisitios en un contexto en el que puede haber aspectos significativos de la Organización.

**Artículo 6. Planificación de la Auditoria de Evaluación de la Conformidad.** Con la verificación de la documentación del solicitante se planifica y procede con:

**Auditoria en sitio o multisitios.** a) Esta Etapa aplica para las Auditorias de Otorgamiento o Certificación, Seguimiento o Vigilancia, Renovación, Ampliación, Reducción, especial, transferencia, adicional o de reactivación y Extraordinaria. Estas actividades se realizan en las instalaciones de la Organización, para evaluar el Sistema de Gestión en donde geográficamente se requiera realizar la auditoría en sitio.

b) El Equipo Auditor obtiene evidencia donde el Sistema de Gestión, Proceso, Producto y/o Servicio mantiene la conformidad con los requisitos de la norma aplicable y con el Alcance de la Certificación de la Conformidad. Al final de la Auditoria en cada sitio el Auditor Líder informa al solicitante sobre los hallazgos y conclusiones obtenidas, las No Conformidades se dividen en Mayores y Menores.

c) Cuando se presenten Hallazgos de no conformidad estos deben tratarse a través de Correcciones y Acciones Correctivas acorde con los requerimientos o procedimientos / registros del solicitante, en el menor tiempo posible estipulado describiendo y enviando las correcciones, actividades, responsables, fechas límites de las actividades, recursos implementados a FB CERTIFICATION SAS en un plazo pertinente de 30 días calendario a partir de la reunión de cierre de la Auditoria, donde serán revisadas

en su adecuación y conveniencia, revisando las causas identificadas y las acciones propuestas por el cliente, determinando su aceptación.

d) Las No Conformidades Mayores – NCM identificadas, se deben tratar en el menor tiempo posible y sus evidencias de cumplimiento, implementación y/o cierre eficaz deben ser verificadas por un Equipo Auditor en cada sitio o documental según el caso, designado por FB CERTIFICATION SAS el plazo máximo de Cierre de (las) No Conformidad (es) Mayores es de 90 días calendario a partir de la reunión de cierre de la Auditoría, el cierre de las misma se realizará con una Auditoría Adicional. El solicitante debe pagar los costos de esta Auditoría Adicional equivalentes al día auditor de certificación.

e) Las No Conformidades Menores – Ncm identificadas, se deben tratar en el menor tiempo posible y sus evidencias de cumplimiento, implementación y/o cierre eficaz deberán ser verificadas por un Equipo Auditor designado por FB CERTIFICATION SAS el plazo máximo de Cierre de (las) No Conformidad (es) Menores es de 90 días calendario a partir de la reunión de cierre de la Auditoría la confirmación del Cierre de No Conformidad (es) Menor (es) se realizará en la próxima visita de Auditoría (seguimiento o vigilancia) planificada en el Programa de Auditorías de Certificación - PAC.

**Informe de Auditoría.** Con base en los resultados obtenidos durante la Auditoría en cada sitio, el auditor líder presenta un informe al **Comité de Certificación** que incluye las actividades realizadas, los resultados obtenidos, la revisión de las causas identificadas y las acciones correctivas propuestas por el cliente, determinando su aceptación, adecuación y conveniencia si se generaron no conformidades y la propuesta o recomendación sobre la viabilidad de otorgar, mantener, ampliar, reducir, transferir, renovar o reactivar el Certificado de la Conformidad; copia de este informe se envía al solicitante cuando el Comité emite la decisión final.

**Certificación.** Para el otorgamiento, ampliación, mantenimiento, reducción, renovación, transferencia o reactivación del Certificado de Conformidad se requiere que durante la auditoría se compruebe el cumplimiento de los requisitos y que en el evento de haberse presentado no conformidades mayores - NCM, se haya verificado mediante una auditoría adicional, la implementación eficaz de las acciones correctivas correspondientes. En caso que se cumplan los requisitos indicados, el **Comité de Certificación** podrá ratificar el Otorgamiento, Ampliación, Mantenimiento, Reducción, Renovación, transferencia o reactivación del Certificado con base en el concepto o recomendación emitido por el Auditor. FB CERTIFICATION SAS podrá abstenerse de autorizar el Otorgamiento, Ampliación, Mantenimiento, Reducción, Renovación, transferencia o reactivación del Certificado, si a juicio del **Comité de Certificación**, existen condiciones adversas del solicitante o que pueden estar en contra de la imagen o credibilidad de FB CERTIFICATION SAS

La presencia de No Conformidades Menores (Ncm), suspende la decisión del **Comité de Certificación** hasta que la Organización solicitante no presente los análisis de causas y planes de acción correspondientes y la aprobación de los mismos por parte de un miembro del Equipo Auditor.

**Periodo de la Certificación.** El Certificado emitido por FB CERTIFICATION SAS se otorga por un período de **tres (3) años** que puede prorrogarse a voluntad de las partes siempre y cuando el solicitante mantenga el Sistema de Gestión conforme con los requisitos normativos correspondientes, lo cual es verificado mediante auditorías de seguimiento o vigilancia y de renovación.

**Nota:** Si lo especifica el esquema de certificación de la industria, el ciclo de certificación puede ser diferente de 3 años. ISO/IEC 17021:2015 – 9.1.3.2 Nota 3. Por condiciones de negocio, requisitos contractuales, entornos laborales, periodo de la certificación o el ciclo de auditoria podrán variar en tiempo.

**El equipo auditor se encuentra conformado por:**

**Auditor Líder:** encargado de dirigir y controlar el proceso de auditoria, es el encargado de recopilar toda la información de los demás auditores, lidera las reuniones de apertura y cierre, toma las decisiones de hallazgos, conclusiones de la auditoría y recomendación final

**Coauditor:** Persona que lleva a cabo una auditoría, recopila evidencia y la evalúa frente a los criterios de auditoria, diligencia los registros de auditoria, propone categorización de hallazgos

**Experto Técnico:** no audita, no toma decisiones, únicamente provee al equipo auditor conocimiento específico o experticia en el sector, relacionadas con la organización, las actividades, proceso, producto, servicio, disciplina a ser auditada, lenguaje o cultura.

**Observador:** Acompaña al equipo auditor, no realiza actividades de auditoria, no aporta al ejercicio de evaluación, no toma decisiones, los observadores pueden hacer actividades de testificación, supervisión y de calificación de auditores.

**Artículo 7. Mantenimiento del Certificado.**

a) Programación de las Auditorias. FB CERTIFICATION SAS notificará por escrito al solicitante en el momento de aprobación del otorgamiento y la renovación del certificado, el mes, año y duración de las auditorias de seguimiento y renovaciones posteriores.

b) Seis (6) meses antes de la fecha de las auditorias de seguimiento o renovación, el Organismo de Evaluación de la Conformidad podrá informar al solicitante la fecha y los integrantes del equipo auditor. El solicitante tiene la obligación de aceptar y atender estas auditorias en las fechas programadas. La no confirmación por parte del solicitante de las auditorias de seguimiento o renovación, no exime al Solicitante de la obligación de recibir la auditoria en la fecha que le haya sido asignada. c) La no realización de la auditoria de seguimiento o vigilancia, implica la suspensión automática del certificado. Esta suspensión no dará lugar a la extensión de la vigencia del certificado. En el mes once (11) y el mes veintitrés (23), a partir de la fecha de otorgamiento o de renovación del Certificado de la Conformidad, FB CERTIFICATION SAS verificará la conformidad del Sistema de Gestión, Proceso, Producto y/o Servicio mediante una auditoria de seguimiento o vigilancia. d) Cuando durante una auditoria de seguimiento o renovación, la organización no pueda evidenciar la implementación de acciones correctivas correspondientes a no conformidades detectadas en auditorias previas, se realizará una auditoria adicional que debe ser pagada por el solicitante de acuerdo con su duración. Si en la Auditoria adicional no se solucionan las no conformidades pendientes de las auditorias previas, se procederá a la suspensión o retiro del certificado según criterio del Comité de Certificación. Si durante una Auditoria adicional (con suspensión) no se pueden evidenciar la implementación de las Acciones correctivas se procederá a retirar la Certificación. e) Las Suspensiones no podrán superar los **ciento ochenta (180)**



**días**, si no se trata la suspensión de deberá realizar una nueva auditoria o la Certificación será **retirada automáticamente**.

**Aplazamientos.** a) En el caso de que el solicitante aplase las Auditorias programadas, deberá cubrir los gastos en que FB CERTIFICATION SAS incurra por la reprogramación de los servicios.

b) Ya que FB CERTIFICATION SAS planifica sus Auditorias con seis (6) meses de antelación los aplazamientos frente a la auditorias de seguimiento o renovación no podrá, superar los doce (12) meses de seguimiento, veinticuatro (24) de seguimiento y treinta y seis (36) de renovación, ya que al termino de los mismos quedaran **automáticamente suspendidos** o sin vigencia los certificados. Para las Auditorias de re-certificación es importante planificar la realización de las mismas por lo menos entre los meses treinta y tres (33), máximo treinta y cinco (35), ya que si se presentasen No Conformidades podría quedar sin validez el Certificado y sin antigüedad.

**Artículo 8. Renovación del Certificado de la Conformidad.** Al final del período de vigencia del Certificado, en el mes treinta y tres (33) contado a partir de la fecha de otorgamiento o renovación, se realizará la auditoria de re-certificación con el fin de determinar la renovación del Certificado de la Conformidad. Esta auditoria de re-certificación será comunicada al solicitante desde el momento del otorgamiento o renovación de la certificación de manera que la auditoria de re-certificación y el trámite de renovación ante el Comité de Certificación se realicen antes de la fecha de vencimiento del Certificado, en caso contrario, el Certificado de la Conformidad perderá su vigencia.

**Artículo 9. Auditorias Extraordinarias o Especiales.**

FB CERTIFICATION SAS podrá realizar Auditorias Extraordinarias o Especiales cuando lo estime conveniente, en cualquier momento, o cuando se presente alguna o varias de las siguientes situaciones, según aplique:

- i. Quejas o reclamos de los clientes del solicitante o de otras partes interesadas que afecten el alcance de la certificación.
- ii. Quejas, investigaciones o sanciones de la autoridad competente que afecten el alcance de la certificación.
- iii. Accidentes o enfermedades laborales que afecten el Alcance de la Certificación.
- iv. Accidentes ambientales que afecten el Alcance de la Certificación.
- v. Cambios en la estructura organizacional, en el alcance, en los procesos, en las operaciones o en las sedes incluidas en el Certificado de la Organización, lo cual podrá, a juicio del FB CERTIFICATION SAS ocasionar una suspensión temporal del Certificado.
- vi. Por solicitud del Comité de Certificación.
- vii. Cuando los requisitos de Certificación cambien.

FB CERTIFICATION SAS podrá realizar Auditorias Extraordinarias o Especiales con notificación a corto plazo o sin anunciar.

**Estas Auditorias las debe pagar el solicitante, de acuerdo con la duración de las mismas.**

**Artículo 10. Ampliación o Reducción de la Certificación.** La Ampliación del Alcance de la Certificación a otro(s) sitio(s), a una nueva categoría de productos o servicios, actividades adicionales en el mismo sitio o en sitio(s) diferente(s) debe ser solicitada por escrito con la debida anticipación a la próxima auditoria de seguimiento o renovación y adjuntando la documentación del Sistema de Gestión, Proceso, Producto y/o Servicio, en la cual se indiquen las disposiciones adoptadas. La Ampliación del Certificado es definida con base en los resultados de la auditoria que se realice.

La Reducción al alcance del Certificado es realizada por solicitud escrita del solicitante o puede ser identificada y reportada por FB CERTIFICATION SAS en las Auditorias de Seguimiento o Renovación (Re-certificación). Podrán realizarse Auditorias extraordinarias o especiales para verificar la aplicación de los requisitos de la norma, si existe el riesgo de que la reducción haya afectado la certificación del Sistema de Gestión, Proceso, Producto y/o Servicio, el alcance permanece.

**Artículo 11: Derechos del uso del Certificado.** Los Derechos de uso del Certificado no pueden ser cedidos por el solicitante. En caso que el solicitante proyecte transferir total o parcialmente sus derechos para las actividades cubiertas por el Alcance Certificado, debe informar a FB CERTIFICATION SAS con la debida anticipación, con el fin de definir la continuidad del Certificado.

El Certificado debe usarse siguiendo las disposiciones que se indican a continuación:

- i. Con el nombre de la Organización (o División / Área) Certificada.
- ii. Con el número del Certificado.
- iii. Con referencia a la norma aplicable.
- iv. Dentro del período de validez del Certificado.
- v. Dentro del Alcance / área Certificada.
- vi. Por el titular del Certificado.
- vii. Sin ningún cambio.
- viii. En los colores especificados. Las ampliaciones o reducciones son permitidas conservando las proporciones originales y siempre que sean legibles.
- ix. Con la marca del organismo de certificación de FB CERTIFICATION SAS. Ver **Manual de Identidad de Marca para la Certificación - CERTIFIED**.
- x. La Marca del Organismo de Certificación de FB CERTIFICATION SAS podrá utilizarse igualmente en la página web del solicitante, siempre y cuando la marca de Certificación haga hipervínculo a la página de FB CERTIFICATION SAS <https://fbcertification.com/> la cual lo guiará al enlace CERTIDATA donde se podrá verificar el estado de la misma. Directamente a [www.certidata.info](http://www.certidata.info).

La Organización sólo puede hacer publicidad del Certificado, después de su Aprobación. **Está prohibido el uso del logo del ONAC en cualquier otro documento del cliente que no sea el certificado emitido por el OEC.**

Ordenada la Suspensión del Certificado, la Organización no podrá hacer uso del mismo.

En caso de existir dudas sobre el contenido autorizado para la publicidad, la Organización puede consultar a FB CERTIFICATION SAS– Gestión Comercial.

El Uso de Marca – Manual de Identidad de Marca para la Certificación FB CERTIFICATION SAS será auditado durante las visitas de seguimiento y/o renovación.

### **Artículo 12. Suspensión o Retiro del Certificado**

Las siguientes causas pueden dar lugar a suspensiones y/o retiros de la Certificación por parte de FB CERTIFICATION SAS:

- i. La infracción a las condiciones indicadas en el presente documento.
- ii. Permanencia de una no conformidad o incumplimiento del plazo establecido para algún requisito notificado.
- iii. No recibir en las fechas programadas las Auditorias de Seguimiento o Renovación.
- iv. La mora mayor a sesenta (60) días en el pago de los servicios de la certificación.
- v. Utilizar el certificado vencido o suspendido.
- vi. Alterar o cambiar el contenido del alcance del Certificado o su vigencia.
- vii. Presentar documentación falsa para obtener la certificación.
- viii. Utilizar el certificado para actos ilícitos.

Las Sanciones por aplicar, a criterio del Comité de Certificación, dependiendo de la gravedad de las infracciones podrán ser:

- i. Amonestación escrita con el requerimiento de que cesen las infracciones en un plazo determinado.
- ii. Amonestación escrita acompañada de una auditoria extraordinaria.
- iii. Suspensión del Certificado, la cual no podrá ser superior a ciento ochenta (180) días calendario, para corregir la situación que originó la sanción, de lo contrario se procederá a la cancelación automática del certificado.
- iv. Cancelación del Certificado.
- v. La mora superior a sesenta (60) días en el pago de las facturas, ocasionará la suspensión del certificado. En estos casos los intereses de mora se liquidarán a la máxima tasa permitida por la Ley, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan para el cobro de la deuda.
- vi. En caso de mora mayor a sesenta (60) días en el pago de los derechos de la certificación por parte de la Organización, FB CERTIFICATION SAS podrá suspender la realización de la auditoria de seguimiento o renovación y en consecuencia el certificado, hasta tanto la organización cancele las obligaciones pendientes.

Con excepción de las suspensiones motivadas por mora en el pago de facturas a FB CERTIFICATION SAS toda suspensión se levanta luego de comprobar mediante auditoria adicional para la reactivación verificando que se han subsanado las causas que la originaron. Estas auditorias de adicionales para la reactivación tendrán una duración equivalente a la de auditoria de renovación del certificado, y naturalmente el pago por parte del solicitante.

El Certificado podrá ser cancelado por una de las siguientes causas:

- i. Por solicitud justificada y escrita por cualquiera de las partes
- ii. Por sanción impuesta por incumplimiento de las disposiciones de este reglamento.
- iii. Por no reactivación dentro del período máximo de suspensión.
- iv. Por no llevarse a cabo las auditorias de seguimiento o renovación dentro de los plazos contemplados en el presente Reglamento.
- v. Por haber recibido la sanción de una suspensión del certificado previamente
- vi. Por mora mayor a noventa (90) días en el pago de los servicios de auditoria establecidos contractualmente.

En caso de cancelación del Certificado, todos los derechos de uso del mismo cesan inmediatamente, quedando obligado el solicitante a suspender toda publicidad relativa al mismo. La cancelación o suspensión del Certificado implica la renuncia por parte del solicitante, a cualquier acción legal contra FB CERTIFICATION SAS pudiendo el Comité de Certificación solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la sanción impuesta.

### **Artículo 13. Apelaciones**

En FB CERTIFICATION SAS existes dos condiciones para reconsiderar la decisión de sus actividades:

- i. Por una (s) decisión (es) del Equipo Auditor.
- ii. Por una (s) decisión (es) del Comité de Certificación.

Cuando el solicitante recurre a una **Apelación**, el trámite se llevará a cabo de acuerdo con el procedimiento establecido por FB CERTIFICATION SAS en **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS – Apelaciones y Discusiones AD. (PQRS-AD)**

Las Apelaciones presentadas a las **Decisiones del Equipo Auditor** serán tratadas en primera instancia por director técnico de Certificaciones y/o el Representante de la Dirección quienes realiza una primera revisión del caso (pueden acompañarse de expertos técnicos), y donde en su buen juicio, igualmente estudia su condición para ser remitido al Comité para Preservar la Imparcialidad o dar un concepto o solución al mismo. En todo caso y llegado el caso, el Comité para Preservar la Imparcialidad dará una segunda o última decisión inapelable. El Comité para Preservar la Imparcialidad podrá acompañarse de Expertos técnicos y/o de los aportes o consejos de otras partes.

La Apelación debe interponerse por parte del solicitante dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al Recibo de la Notificación de la Decisión tomada. Si transcurrido este plazo, la Organización / Cliente solicitante no presenta Apelación, se entiende que Acepta la Decisión sin lugar a posteriores Reclamaciones judiciales o extrajudiciales.

La Apelación será resulta en un plazo máximo Quince (15) días hábiles.

### **Artículo 14. Cambios en los Requisitos de Certificación.**

Cuando se presenten cambios en los Requisitos de Certificación, el Organismo de Evaluación de la Conformidad, enviará una carta al Solicitante – Organización Cliente indicando el cambio de versión de

las normas referenciales, así mismo el Solicitante deberá presentar en la Auditoria de seguimiento, las modificaciones de las normas implementadas

El Organismo de Evaluación de la Conformidad verificará el cumplimiento de los requisitos de la nueva norma referencial y emitirá al solicitante el certificado. Cuando la Auditoria de Seguimiento este programada para un tiempo superior a ocho (8) meses, el Organismo realizara una Auditoria extraordinaria, para verificar la implementación de la nueva versión.

## Artículo 15. Quejas

Quando se presenten Quejas, el solicitante – Organización Cliente puede reportar la Queja por E-mail, oficio, Hipervínculo en la pág. Web. Vía Telefónica, o cualquier otro medio documentado a FB CERTIFICATION SAS QUIEN seguirá los lineamientos establecidos en el Procedimiento **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS – Apelaciones y Discusiones AD. (PQRS-AD)**.

Este Reglamento se adjunta al Contrato de Servicios para Certificación de Sistema(s) de Gestión aprobado por el solicitante.

**Dr. LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA**  
Gerente General  
Bogotá D. C.



VERSIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
01	MSc. ELKIN LEVI ARLANTT COBO Director Técnico de Certificación	EDUARDO BELTRÁN QUICENO Jefe de Certificación	Dr. LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA Gerente de General	CREACIÓN 2015-02-01
02	MSc. ELKIN LEVI ARLANTT COBO Director Técnico de Certificación	EDUARDO BELTRÁN QUICENO Jefe de Certificación	Dr. LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA Gerente de General	Ajuste del Reglamento- 2015-12-01
03	MSc. ELKIN LEVI ARLANTT COBO Director Técnico de Certificación	DARIO ALBERTO LOMBANAROBAYO Jefe de Certificación	Dr. LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PEÑA Gerente de General	Actualización Versión ISO/IEC 17021:2015 (Reestructuración del procedimiento)
04	Director Técnico de Certificación	Jefe de Certificación	Gerente de General	Se incluye acuerdo legalmente ejecutable, se aclara la manera de asegurar la revisión de las correcciones, análisis de causas, acciones correctivas enviadas por el cliente.
05	Carlos Andrés Lobo G. Gerente Técnico	Luis Eduardo Rodriguez Gerente General	Luis Eduardo Rodriguez Gerente General	Inclusión en términos y condiciones de multisitos y transferencias 2019/03/12
06	Carlos Andrés Lobo G. Gerente Técnico	Luis Eduardo Rodriguez Gerente General	Luis Eduardo Rodriguez Gerente General	Inclusión en página 3 ix. Para estándares de OH&SMS, los compromisos legalmente exigibles requerirán que el cliente certificado informe al Organismo de Certificación, sin demora, la ocurrencia de un incidente serio o incumplimiento de la normativa que requiere la participación de la autoridad reguladora competente. 2019/04/08



## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ACUERDO LEGALMENTE EJECUTABLE D-GC-01

VERSIÓN	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
07	Carlos Andrés Lobo G. Gerente Técnico	Luis Eduardo Rodríguez Gerente General	Luis Eduardo Rodríguez Gerente General	Se incluye como obligaciones del solicitante la aprobación de los documentos contractuales por el representante legal o su delegado debidamente autorizado.
08	Miguel Esteban Rojas. Gerente Técnico	Luis Eduardo Rodríguez Gerente General	Luis Eduardo Rodríguez Gerente General	Se incluye "el plazo máximo de Cierre de (las) No Conformidad (es) Mayores y menores es de 90 días calendario a partir de la reunión de cierre de la Auditoría" 2020-01-27
09	Miguel Esteban Rojas. Director Técnico	Luis Eduardo Rodríguez Gerente General	Luis Eduardo Rodríguez Gerente General	Actualización de las versiones de las normas y página web 2020-09-15
10	Miguel Esteban Rojas. Director Técnico	Luis Eduardo Rodríguez Gerente General	Luis Eduardo Rodríguez Gerente General	Inclusión de las funciones de las responsabilidades del equipo auditor 2022-04-26
11	Miguel Esteban Rojas. Director Técnico	Luis Eduardo Rodríguez Gerente General	Luis Eduardo Rodríguez Gerente General	Se incluye la obligación del cliente de que cada auditor debe estar acompañado de un guía, a menos que se acuerde de otra manera entre el líder del equipo auditor y el cliente. Los guías se asignan al equipo auditor para facilitar la auditoría. El equipo auditor debe asegurarse de que los guías no influyan ni interfieran con el proceso de auditoría ni con los resultados de esta 2023-05-06
12	Miguel Esteban Rojas. Director Técnico Director Técnico	Luis Eduardo Rodríguez Gerente General	Luis Eduardo Rodríguez Gerente General	Se incluye el cambio obligaciones del cliente la cláusula t) Informar de manera veraz las condiciones multisitio, cantidad de trabajadores, turnos o cualquier otra información que afecte el alcance técnico y geográfico y por consecuencia los tiempos de auditoría
13	Cristel Xiomara Gómez Pinzón	Luis Eduardo Rodríguez Gerente General	Luis Eduardo Rodríguez Gerente General	Actualización por cambio de razón social de la empresa 2024/04/16