

1. Introducción

Este código hace parte de los requisitos contractuales que suscriben la organización (**Nombre de la Empresa**):

_____ (**de aquí en adelante “el cliente”**) Ubicada en (**Dirección de la Empresa**):

_____ y **Cotecna Certificadora Services Ltda. (CCS)** y rigen las actividades de Inspección, certificación de personas y Certificación de productos.

b. Este Código, y según aplique, la Oferta, la Solicitud, reglamento de uso del Logo y la Marca de Certificación de **Cotecna**, constituyen el total del “Contrato” entre el Cliente y **CCS** con respecto al tema. Salvo de manera contraria establecida, ninguna variación al Contrato será válida a menos que sea acordada por escrito y sea firmada por el Cliente **CCS**

c. Cuando un Certificado se emita al Cliente, **CCS** suministrará los Servicios bajo los procedimientos, normas aplicable y de acuerdo con el Código de Práctica que esté vigente en el momento. Una copia de dicho Código de Práctica será suministrada por **CCS** al Cliente previamente al inicio del Servicio de Certificación.

d. **CCS** ofrece los servicios mencionados en el alcance de acuerdo con los requisitos establecidos en la documentación que soporta el Sistema de Gestión de Calidad de **Cotecna**.

e. **CCS** proporciona servicios a personas, empresas o compañías (siendo cada una de éstas un “Cliente”). **CCS** puede prestar sus servicios de evaluación directamente a través de: a) sus propios empleados, o b) cualquier otra persona contratada. Cuando parte del trabajo es contratado a otros, **CCS** mantiene la total responsabilidad en la decisión de otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender o retirar la Certificación y de asegurar que se implementen acuerdos apropiadamente documentados.

f. **CCS** Comunicará a su cliente cualquier cambio en los requisitos de la Certificación dentro de un plazo razonable.

g. Dado que en el campo regulatorio, las responsabilidades de cumplimiento con los requisitos legales vigentes recae independientemente sobre los fabricantes, importadores, comercializadores y el ente certificador, el cliente declara conocer que es de su responsabilidad asegurarse que los productos cumplan con todos los requisitos vigentes y que dado caso que detectara o fuera informado del incumplimiento de algún requisito o parte de él se obliga a dar aviso inmediato a Cotecna y someterse a las acciones correctivas que sea menester realizar.

2. Alcance

Los términos generales y las condiciones que aplican para las actividades de Certificación de productos con base en documentos que establezcan requisitos para cada uno de ellos,

Certificación de Producto (ISO/IEC 17067)

- Esquema 1 A: Muestra
- Esquema 1 B: Lote
- Esquema 5: Sello y/o Marca
- Esquema 6: Procesos, Servicios.

3. Estado Legal

Una copia del organigrama y documento de constitución legal de **CCS** que muestra la estructura de responsabilidad y de la organización, y la documentación que establece la personería jurídica del mismo, está a disposición de quien lo solicite.

4. Definiciones

- **Equipo Auditor:** persona o grupo de personas asignadas para realizar una actividad de auditoría y que esta constituido por un auditor líder, quien podrá estar acompañado de auditor(es), experto(s) técnico(s) y/o auditor(es) en entrenamiento.
- **No conformidad Mayor:** una falla total del Sistema de Gestión para cumplir un requisito de la norma de Certificación, una falla que reduce la capacidad de cumplir requisitos especificados, una falla total del Sistema o sistemática.
- **No conformidad Menor:** un error o incumplimiento único no sistemático de un requisito de la norma de Certificación que no afecta la capacidad de cumplir los requisitos especificados.
- **Organización y/o Cliente:** Entidad legalmente constituida y/o persona que solicita los servicios de inspección, evaluación y/o certificación a Cotecna
- **Organismo de Acreditación:** Cualquier organización (bien sea pública o privada) que tenga la autorización de acreditar como OAE , ANAB, ONAC, UKAS, etc.
- **Solicitud:** la solicitud de servicio por un Cliente
- **Certificado:** el Certificado emitido por un Ente Certificador competente
- **Organismo de Certificación:** Organismo evaluador de la conformidad que tenga la autorización para emitir Certificados.
- **Código de Práctica:** regla de práctica emitida por un Ente Certificador de acuerdo con los esquemas de Certificación correspondiente.
- **Propuesta:** el tipo de servicios a ser prestados por CCS. al Cliente.
- **Reporte:** un reporte emitido por CCS. al Cliente indicando si se hará o no una recomendación para emitir un Certificado.
- **Gestión del certificado:** las actividades necesarias para decidir, por parte de CCS., acerca de la Certificación de producto, servicio o proceso, su mantenimiento, renovación, ampliación, reducción, suspensión, reactivación y cancelación.

- **Reglamento de uso de logos y la Marca de Certificación de CCS.:** las condiciones y términos que rigen el uso de logos y la Marca de Certificación de CCS. correspondiente.

5. Condiciones Generales

Las condiciones básicas para obtener y mantener la Certificación, son aquellas con las que el cliente está de acuerdo y que cumplen con los siguientes procedimientos y reglas:

- a. El Cliente deberá poner a disposición de **Cotecna** todos los documentos, muestras de productos, planos, especificaciones u otra información requerida por Cotecna para concluir el plan de auditoría (cuando aplique) o establecer tiempos y requisitos para la actividad y designar a una persona que esté autorizada para mantener contacto con Cotecna;
- b. Si **Cotecna** no está convencido que se cumplen todos los requisitos de Certificación, deberá informar al Cliente sobre aquellos aspectos en los cuales no está conforme la solicitud;
- c. Cuando el cliente no realiza las acciones correctivas aceptables, dentro del tiempo límite especificado (máximo 90 días calendario a partir de la reunión de cierre de la auditoría de Certificación o visita de seguimiento), **Cotecna** repite la auditoría en su totalidad o parcialmente, lo cual genera un costo extra que el cliente debe asumir.
- d. Si el cierre de las no conformidades reportadas en la actividad de auditoría (Certificación o seguimiento) a través de la verificación de las acciones correctivas propuestas por el cliente no se puede realizar documentalmente, es decir cuando se requiere que la verificación de las acciones correctivas se haga en la(s) sede(s) del cliente, será necesario que realice una nueva visita o auditoría complementaria para el cierre de aquellas No conformidades. Esta nueva visita o auditoría complementaria genera un costo adicional que debe ser asumido por el cliente.
- e. La identificación de la conformidad deberá referirse sólo a el (los) Sitio(s), los productos y servicios del alcance de la certificación de

personas y/o productos y/o servicios auditados según se especifica en el Certificado u otros anexos que podrían acompañar al Certificado.

f. Los clientes **deben**, cuando se solicite por CCS aceptar la presencia de observadores durante las auditorías. Ejemplo, auditores de entes acreditadores, o auditores en entrenamiento.

6. Declaración de Imparcialidad

Cotecna entiende la importancia de la imparcialidad y los potenciales conflictos de interés al momento de realizar las actividades de Certificación de personas, Productos y/o servicios. Cotecna cuenta con un programa de cumplimiento, basado en 1202 Código de Conducta y Ética para asegurar que los mas altos estándares de integridad sean aplicados en todas sus actividades a nivel mundial.

Realizamos un estudio anual acerca de la imparcialidad y los conflictos de interés, el cual es revisado por el grupo de partes interesadas (GPI), este es un comité independiente conformado por miembros que representan todos los intereses claves como: clientes certificados, no certificados, consumidores comunes, los representantes de organizaciones de industrias y comercio en general, de reglamentos técnicos, de entidades gubernamentales y no gubernamentales.

Los conflictos de interés y la objetividad están ampliamente cubiertos dentro de las actividades de entrenamiento del personal y de nuestros acuerdos contractuales para asegurar que las actividades de Certificación de Personas, Productos y/o Servicios sean realizadas de forma independiente e imparcial.

7. Confidencialidad

Cotecna mantiene la confidencialidad en todos los niveles de su organización con respecto a la información obtenida en el curso de la prestación de los servicios. No revelará ninguna información a terceros, a menos que sea en respuesta a un proceso legal o sea requerida por un organismo de acreditación como parte del proceso de acreditación. Cotecna compartirá la información del cliente solamente con los que

tienen una necesidad válida de saber, como los auditores de entes acreditadores, o cuando se presente un requerimiento regulatorio o legal, en cualquier caso, el cliente siempre será informado.

8. Solicitud

Una vez recibido, el formulario o solicitud de aplicación debidamente diligenciado (proporcionado por Cotecna al solicitante), se envía al Cliente una oferta describiendo forma de pago, validez de la oferta y los costos de los servicios junto con el formulario 4550 de aceptación de la oferta y 2910 Código de Práctica de Certificación. Una vez recibidos la aceptación de oferta y el 2910 Código de Práctica de Certificación firmado por el cliente, se programa la actividad de Inspección y/o auditoría a ejecutar por el equipo operativo de Cotecna de acuerdo con los procedimientos.

Toda la solicitud será revisada con el fin de asegurar que:

- a. La información relativa a la organización solicitante, documentos, muestras de productos, planos, especificaciones y a su Sistema de Gestión (cuando aplique) sean suficientes para realizar la inspección, evaluación y/o auditoría.
- b. Los requisitos de la Inspección y/o Certificación están claramente definidos y documentados y se han proporcionado a la organización solicitante, y se ha resuelto cualquier diferencia de entendimiento entre Cotecna y la organización solicitante.
- c. El alcance de la Inspección y/o Certificación solicitada, las ubicaciones donde la organización opera, sitios donde se va a realizar la inspección, evaluación y/o auditoría, el tiempo requerido para completar la inspección, evaluación y/o auditoría y cualquier otro asunto que tenga influencia sobre la actividad de Inspección y/o Certificación (idioma, condiciones de seguridad, amenazas a la imparcialidad, números de sitios, complejidad de procesos, productos, servicios, etc.) se ha contemplado.
- d. La Justificación de la decisión para realizar la inspección, evaluación y/o auditoría se encuentra debidamente soportada.

9. Deberes y Responsabilidades de Cotecna Certificadora Services.

9.1 Tratar, de manera confidencial, la información obtenida de la organización en relación con las actividades desarrolladas para la Gestión del Reporte y/o Certificado y usarla solamente para los fines relacionados con la Gestión del mismo.

En caso que la autoridad competente requiera esta información, CCS informa por escrito a la organización solicitante y/o cliente.

Cuando esta solicitud sea de terceros, diferentes a la auditoría competente, se solicitará a la organización y/o cliente previamente una autorización escrita para brindar esta información.

9.2 Monitorear y evaluar la conformidad del cliente mediante las actividades de auditoría de acuerdo a los criterios de Inspección y/o Certificación y documentos referidos en todas partes del término de la Inspección y/o Certificación. La Certificación no es garantía de cumplimiento de requisitos legales o contractuales exigibles a los bienes o servicios cubiertos por el alcance de la Certificación.

9.3 Mantener informado al cliente de cualquier cambio que pueda afectar la Certificación.

9.4 Proveer, antes de la actividad (Inspección y/o Certificación), el nombre(s) del(os) auditor(es) / inspector(es) que auditarán al cliente. CCS, solo asignará auditores/inspectores calificados acorde a los procedimientos internos establecidos.

9.5 Emitir un reporte y/o certificado válido de acuerdo con la evaluación del producto y/o servicio, determinando que cumple con los requerimientos de las normas aplicables, al grado que todas las no-conformidades estén satisfactoriamente cerradas y el equipo auditor/inspector y CCS apruebe la eficacia de las acciones correctivas.

9.6 Informar al cliente que CCS tiene un procedimiento y proceso para el manejo de las quejas y apelaciones en caso tal que el cliente no esté conforme con la decisión o la acción tomada por CCS. (Ver Cláusula 22)

9.7 Realizar actividades de Seguimiento y de Renovación de la certificación de acuerdo a la periodicidad establecida en la oferta para verificar que los clientes sigan cumpliendo los requerimientos de la norma aplicable, con el fin de comprobar que se mantengan las condiciones que ameritaron el otorgamiento de la Certificación. Informar al Cliente sobre los resultados de cada actividad de seguimiento.

9.8 Suspender o retirar la Certificación del cliente, si el cliente incumple cualquier acuerdo escrito que fue realizado entre CCS y el cliente; si el cliente toma una acción que fue determinada como perjudicial para CCS y su programa de Certificación; si las auditorías no son realizadas dentro de un período determinado de tiempo, mora en el pago de las obligaciones financieras a CCS; si no se ha cumplido satisfactoriamente con la implementación de una solicitud de acción correctiva, de entrega de documentación complementaria que soporte el proceso de evaluación de la conformidad dentro del plazo establecido (máximo 90 días calendario).

9.9 No realizar trabajo o actividades que se consideren consultoría, diseño, fabricación, instalación, mantenimiento o distribución de un producto certificado o de un producto que se va a certificar.

9.10 Informar al cliente sobre las quejas recibidas por parte de sus usuarios en CCS.

9.11 Asegurarse que el alcance de la Inspección y/o Certificación este claramente definido.

10. Deberes Y Responsabilidades Del Cliente

10.1 Permitir el acceso del equipo auditor/inspector a todos los sitios e información correspondiente a la instalación, persona, producto y/o servicio para el cual solicita o posee el certificado y designar un responsable para la coordinación de las actividades con CCS.

10.2 El cliente debe estar disponible para recibir la inspección, evaluación y/o auditoría en las fechas previamente acordadas con CCS.

10.3 Para permitirle a CCS cumplir con la legislación que aplica a la salud y seguridad, el Cliente debe suministrarle a CCS toda la información disponible en relación con peligros conocidos o potenciales que el personal de CCS pueda encontrar durante su visita. CCS debe tomar todas las medidas razonables para asegurarse que mientras esté en las instalaciones del Cliente, su personal cumple con todos los reglamentos de salud y seguridad del Cliente, siempre y cuando el Cliente informe debidamente de los mismos a CCS (cuando aplique)

10.4 No utilizar la Certificación con fines de desacreditar a CCS (Ej. una carencia o pérdida de la buena reputación o respeto), y no realizar ningún engaño o una declaración no autorizada sobre la Certificación.

10.5 Si el cliente solicita que su certificado sea retirado, o si CCS suspende o retira el certificado, el cliente debe notificar por escrito y descontinuar el uso de toda publicidad que contenga cualquier referencia para su Certificación y devolver los originales de los certificados otorgados por CCS.

10.6 Asegurarse que los documentos, marcas, logos o informes, reportes, certificados o parte de ellos, no se utilicen de una manera engañosa.

10.7 Hacer uso del sello / marca / logo de CCS conforme con las condiciones establecidas por CCS (solicitar a la oficina de Cotecna Certificadora Services Ltda.).

10.8 Permitir la realización de Actividades de Seguimiento, actividades especiales/complementarias para cierre de No Conformidades, levantamiento de suspensión, ampliación o reducción del alcance y otros tipos de actividades necesarias para la verificación del cumplimiento con la norma pertinente y los procedimientos del cliente.

10.9 Completar mínimo una auditoría interna completa de todos los elementos de la norma pertinente y una revisión por la gerencia del Sistema de Gestión antes que la Auditoría de Certificación ocurra (aplica para certificación de sistemas de gestión y para certificación de producto en esquema de certificación No.4, 5 y 6) Además, el solicitante debe haber generado al menos un mes de registros antes de esta evaluación (cuando aplique).

10.10 Asegurarse del cumplimiento de las normas aplicables asociadas con sus productos o servicios, requerimientos del sector específico (sí aplica).

10.11 Cerrar las no conformidades identificadas durante la inspección, evaluación y/o auditoría en el tiempo establecido y enviar los soportes correspondientes de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas a la oficina de CCS (en un plazo no mayor a 90 días calendario a partir de la reunión de cierre de la inspección, evaluación y/o auditoría de Certificación o visita de seguimiento). El no cumplimiento de este requisito da por finalizado el proceso de evaluación de la conformidad con la emisión de la carta de resultados.

10.12 Modificar toda la publicidad en caso de reducción del alcance de la Certificación.

10.13 Suministrar acceso a los registros de las comunicaciones de terceros, externos a la organización, como también, datos específicos u otra documentación relacionada con el cumplimiento legal o regulatorio para la revisión, cuando se requieran. Esto incluye los registros de todas las comunicaciones y las acciones tomadas en relación a los requerimientos de la norma de cada modalidad u otros documentos normativos aplicables como las quejas y reclamos de las partes interesadas aplicables de clientes, la comunidad y tratamiento dado a los mismos, las sanciones impuestas por la autoridad

competente por incumplimiento de requisitos legales o reglamentos aplicables, etc.

10.14 Pagar dentro de los plazos estipulados, las facturas que CCS le presenta a la organización por concepto de los servicios de inspección, evaluación y/o Certificación.

10.15 Informar, sin demora, a CCS acerca de los cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión (cuando aplique) o el alcance del reporte y/o certificado tales como:

- a. Cambios en la razón u objeto social y/o nombre.
- b. Cambios en la dirección de contrato o los sitios bajo el alcance de la Inspección y/o Certificación.
- c. 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, del producto y/o servicio.
- d. Cambios en el alcance de las operaciones bajo la inspección, evaluación y/o certificación realizada
- e. Cambios mayores en el Sistema de Gestión y sus procesos (cuando aplique)
- f. Fusión, liquidación, cesión de acciones y en general cualquier otra operación que implique un cambio en la naturaleza jurídica de la organización.
- g. En caso de presentarse intervención judicial o administrativa o sanciones impuestas por autoridad competente
- h. Cese de actividades mayor a sesenta (60) días.
- i. Investigaciones y/o sanciones interpuestas por los organismos de control

Cualquier solicitud de cambio en la información del certificado deberá ser soportado mediante documentos legales como actas de constitución legal o documentos de representatividad legal (en caso de cambio de información de la fábrica, empresa / solicitante/comercializador), información técnica de los productos (en caso de ampliación de alcance en referencias, marcas, productos).

De acuerdo con lo anterior, CCS se reserva el derecho de realizar auditorías especiales a las instalaciones, sitios, producto y/o servicio, 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 período de validez del certificado.

La suspensión o cancelación del certificado implica la renuncia por parte de la organización y/o cliente a cualquier acción legal en contra de CCS, así mismo la organización y/o cliente 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 que la organización siga usando el certificado CCS podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir a la organización y/o cliente el pago de los derechos y compensaciones por el uso indebido del certificado.

11. Proceso y Procedimiento de Inspección y/o Certificación

Información concerniente a la Evaluación y procesos de Certificación pueden ser encontrados en los diferentes documentos que se han desarrollado (procedimientos, instructivos, listas de chequeo, etc.) para la ejecución del servicio, todos disponibles bajo solicitud.

11. 1 Programación (agenda) de actividades y asignación del equipo auditor/inspector,

CCS asignará un equipo auditor/inspector competente, que puede ser subcontratado y la fecha para la realización de las actividades de otorgamiento, seguimiento, renovación, especiales/complementarias, ampliación, reactivación y/o reducción de la Certificación CCS.

En caso que la organización tenga algún conflicto de interés con el equipo auditor/inspector y/o la fecha programada de la actividad, debe notificar a CCS por escrito las razones dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la fecha en que fue notificada la actividad. Si cumplido este plazo, la organización y/o cliente no presenta objeción, CCS asume que está de acuerdo y por lo tanto acepta sin restricciones al equipo auditor/inspector asignado, y en la fecha programada.

CCS atiende las objeciones al equipo asignado en los casos en que alguno de los integrantes del equipo auditor/inspector presente conflicto de intereses.

Una vez validada la información contenida en el formulario o solicitud de aplicación y [aceptada la propuesta](#) por parte del cliente se realizan las actividades acordadas entre CCS y la Organización o el cliente.

11.2 Ejecución de las Actividades de Inspección, Evaluación y/o Auditoría

En el caso de actividades de evaluación de la conformidad para la Certificación, una vez aceptada por parte de la organización y/o el cliente la propuesta de Inspección y/o Certificación, se programa [la evaluación](#) y se lleva a cabo en las instalaciones de la organización y/o de CCS para :

- Auditar la documentación del Sistema de Gestión/producción de la organización y evaluar su adecuación (cuando aplique).
- Revisar el estado de la organización y/o el cliente sobre la comprensión de los requisitos de la norma aplicables al servicio elegido.
- Reunir la información necesaria correspondiente al alcance de la Inspección y/o Certificación, a los procesos y a los sitios de la organización y/o cliente, así como a los aspectos reglamentarios y legales relacionados y su cumplimiento aplicable.
- Revisar la asignación de recursos para las actividades y acordar con la organización y/o cliente los detalles para su realización.
- Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección han sido planificadas y realizadas y si el nivel de implementación del Sistema de Gestión garantiza que la organización está preparada para la actividad de inspección y/o certificación (cuando aplique).

Cuando aplique ([esquema 5 y 6](#)), se establece el plan de la auditoría, el auditor/inspector elabora un informe que incluye los hallazgos (si los hay) y conclusiones en relación con la viabilidad de realizar la actividad, en caso de concluirse que la organización y/o cliente no está

preparada, no se procede hasta que la organización y/o cliente supere las deficiencias identificadas (máximo 90 días calendario a partir de la reunión de cierre de esta actividad. Independiente del resultado las actividades que no se concluyan generan un costo que debe ser asumido por la organización y/o cliente solicitante del servicio.

La ejecución de las actividades de inspección/auditoría, para otorgamiento de Certificación, seguimiento, renovación, ampliación, reducción, y reactivación de la certificación, se realizan en las instalaciones de la CCS y/o del cliente (según aplique) para evaluar el eficaz cumplimiento respecto a la norma de referencia seleccionada, el equipo auditor obtiene evidencia que el Sistema de Gestión (cuando aplique), el producto y/o servicio es conforme con los requisitos de la norma aplicable y con los de la Certificación, al final de la actividad; el auditor/inspector informa a la organización y/o cliente sobre los hallazgos y conclusiones obtenidos.

Cuando se presenten no conformidades mayores y menores, la organización y/o cliente debe realizar correcciones, análisis de causas y acciones correctivas pertinentes en un plazo máximo de 90 días calendario a partir de la fecha de aprobación del plan de acción. Una vez las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas correspondientes son verificadas y aprobadas por el auditor/inspector, se procede a la revisión técnica y toma de decisión para la emisión del correspondiente certificado o [carta de resultados](#).

El informe, reporte de inspección, se presenta con base en los resultados obtenidos durante la ejecución de las diferentes actividades de evaluación para el otorgamiento, seguimiento, reducción, ampliación, especial, de reactivación, de renovación, el auditor/inspector presenta el reporte al cliente durante la reunión de cierre y lo envía a CCS dentro de los próximos 5 días hábiles.

12. Proceso y Procedimiento de la Decisión en Certificación

Información respecto a las condiciones para otorgar, mantener, extender, reducir, suspender y cancelar la Certificación al cliente de se

encuentran debidamente documentadas en procedimientos internos de Cotecna Certificadora Services Ltda.

Para el otorgamiento, ampliación, reducción, renovación o reactivación del certificado se requiere que durante la **evaluación** se compruebe el cumplimiento de los requisitos. En el evento de haberse presentado no conformidades, la organización y/o cliente debe establecer correcciones, análisis de causas y acciones correctivas pertinentes dentro del plazo establecido, una vez cerradas las no conformidades con la aprobación del auditor/inspector, e **realiza una revisión técnica del todo el proceso** y se decide el otorgamiento de la Certificación.

13. Período de Certificación

El certificado tiene un periodo de duración establecido en los procedimientos internos e indicados en la oferta, y es reanudable sobre la terminación satisfactoria de las actividades conforme con los requisitos, lo cual es verificado mediante actividades de seguimiento y renovación.

Si el cliente termina este contrato antes de la fecha final como está especificado en el certificado del cliente, el cliente esta obligado y comprometido a devolver sus certificados originales y encontrarse a paz y salvo con las actividades realizadas por CCS.

14. Mantenimiento de Certificación (Auditoría de Seguimiento, Reducción y Ampliación y Reactivación)

Deben llevarse a cabo **evaluaciones** periódicas, las cuales deberán cubrir los aspectos del Sistema de Gestión (cuando aplique), documentación, procesos, producto, dependiendo del tipo de servicios de Certificación proporcionados. El Cliente deberá permitir el acceso a todos los sitios, documentos o productos para fines de supervisión siempre que se considere necesario, y CCS se reservará el derecho de **realizar evaluaciones documentales, en sitio o al producto** sin previo aviso, según se requiera.

14.1 Auditoría de Seguimiento

Programación de las auditorías de seguimiento:

CCS programa la fecha de auditoría de seguimiento con el cliente de manera anticipada notifica la fecha de auditoría de seguimiento y los integrantes del equipo auditor por escrito (4325 notificación de auditoría) a la organización, mínimo 15 días antes de la realización de la auditoría de seguimiento y renovaciones posteriores (cuando aplique).

La organización tiene la obligación de aceptar y atender estas auditorías en las fechas programadas de mutuo acuerdo.

La no realización de la auditoría de seguimiento, implica la suspensión del certificado. Esta suspensión no dará lugar a la extensión de la vigencia del certificado.

Mínimo la primera auditoría de seguimiento se debe realizar en un lapso que no supere los 12 meses a partir de la **fecha de emisión del certificado**.

Cuando las no conformidades identificadas durante una auditoría de seguimiento, no son cerradas dentro del tiempo establecido 90 días calendario a partir de la fecha **de aprobación del plan de acción**, se procederá con la suspensión del certificado.

CCS, se reserva el derecho a tomar muestras del mercado para realizar los ensayos pertinentes, durante el proceso de vigilancia cuando lo considere necesario.

14.2 Auditoría de Reducción, Ampliación del Alcance, Especial/Complementario.

La ampliación del alcance del certificado a otros sitios, a un nuevo proceso, actividades adicionales en el mismo sitio o en sitios diferentes, a otros productos, debe ser solicitada por escrito con la debida anticipación, adjuntando la documentación necesaria en la cual se indiquen las disposiciones adoptadas, la ampliación del certificado

es definida con base en los resultados de la actividad que se realice. Se puede realizar en combinación con la auditoría de seguimiento.

La reducción del alcance de certificado es realizada por solicitud escrita de la organización y/o cliente o puede ser identificada y reportada por CCS en las auditorías de seguimiento o renovación, podrán realizarse auditorías especiales para verificar la aplicación de los requisitos de la norma, si existe el riesgo de que la reducción haya afectado el producto y/o servicio en el alcance que permanece.

14.3 Auditorías Complementarias y Especiales.

CCS podrá realizar auditorías complementarias para verificación de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas en el sitio del cliente.

Auditorías Especiales para los siguientes casos:

- Para la reactivación de Certificación (casos de suspensión).
- Quejas o reclamos de los clientes de la organización de otras partes interesadas que afecten el alcance del certificado.
- Quejas, investigaciones o sanciones de la autoridad competente que afecten el alcance del certificado.
- 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 ., ocasionar una suspensión temporal del certificado
- Por solicitud del CCS.

15. Re-Certificación (Renovación del Certificado)

El Cliente que desea revalidar Certificados que se acercan al final de su ciclo, deberá solicitarlo por escrito mediante el formulario o solicitud de aplicación.

3 meses antes de la fecha de expiración del certificado, la organización y CCS deben gestionar comercialmente la auditoría de re-Certificación. La metodología de Re-Certificación es igual a la de Certificación inicial.

16. Suspensión del certificado

CCS puede suspender un Certificado por un período limitado (máximo 4 meses) en los siguientes casos:

- a. Si no se ha cumplido satisfactoriamente con la implementación de una Solicitud de Acción Correctiva dentro del plazo establecido (90 días calendario a partir de la fecha de aprobación del plan de acción para el cierre de las no conformidades.)
- b. Si el Cliente no ha subsanado un caso de mal uso de Marca de Certificación, mediante medidas correctivas apropiadas.
- c. Si los productos están siendo colocados en el mercado en condiciones inseguras o no conformes.
- d. Si las auditorías no son realizadas dentro de un período determinado de tiempo.
- e. La mora en el pago de los servicios de la Certificación mayor al tiempo establecido.
- f. Por uso indebido del certificado.
- g. Alterar o cambiar el contenido del alcance del certificado o su vigencia.

CCS confirma por escrito al cliente la suspensión del certificado. Al mismo tiempo, debe indicar bajo qué condiciones se levantará la suspensión. Al término del período de suspensión, se realiza una investigación mediante auditoría especial para determinar si se han cumplido las condiciones indicadas para restablecer el Certificado.

Una vez cumplidas estas condiciones, se debe levantar la suspensión y notificar al Cliente de la reactivación del Certificado. Si no se cumplen las condiciones, se retira el Certificado.

Se debe cargar al Cliente todos los gastos en los que haya incurrido CCS para suspender y restablecer un Certificado.

17. Retiro del Certificado

Se puede retirar un Certificado en cualquiera de estos casos:

- Por solicitud escrita de la organización y/o cliente.
- Por no reactivación dentro del período máximo de suspensión.
- Si el cliente toma medidas inadecuadas en caso de una suspensión.
- Por no llevarse a cabo las auditorías de seguimiento o renovación dentro de los plazos contemplados en los documento.
- Presentar documentación falsa para obtener la Certificación.
- Utilizar el certificado para actos ilícitos.
- Si CCS termina su Contrato con el Cliente.

CCS tiene el derecho de retirar el Certificado informando por escrito al Cliente.

El Cliente puede presentar una apelación (ver Cláusula 22).

En casos de retiro de la Certificación, CCS no efectúa ningún reembolso de los honorarios por la auditoría, y publica el retiro del Certificado y notifica al organismo de acreditación apropiado, si hubiera alguno.

18. Reconocimiento Transferencia de certificado

El Organismo de Certificación reconoce, a su total criterio, los certificados emitidos por otras organizaciones acreditadas si esto no

compromete la integridad de un Sistema o producto dentro del esquema de Certificación.

19. Almacenamiento de Archivos

CCS mantiene en su archivo todos los registros relacionados con la realización de auditoría a cada proceso de certificación, durante el período requerido por el ente de acreditación o por la ley aplicable en el país.

Al final del período de Archivo, CCS deberá transferir, retener o disponer del material a discreción propia, a menos que reciba instrucción contraria por el Cliente.

20. Reporte y Propiedad del Certificado y Propiedad Intelectual

Cualquier documento, incluyendo pero no limitando a cualquier reporte o cualquier Certificado suministrado por CCS y el copyright contenido ahí, es y sigue siendo propiedad de CCS y el Cliente no debe alterar el contenido de tales documentos de manera alguna. El Cliente tiene derecho a tomar copias únicamente con propósito interno. Duplicados de los Certificados están disponibles para comunicación externa una vez se soliciten.

21. Uso de Certificados y Logos

El Cliente puede promover su Certificación de acuerdo con los términos estipulados en 2985 Guía para Uso de los Certificados y Logos, y Reglamentos de uso del logo Cotecna y sus nexos (según aplique). El uso del nombre Corporativo de CCS o cualquier otra marca registrada con fines de publicidad no está permitido sin previo consentimiento por escrito de CCS.

Información sobre los derechos y deberes de los solicitantes y clientes certificados, incluidos los requisitos, restricciones o limitaciones sobre el uso del logotipo de CCS y las formas de referirse a la Certificación concedida se encuentra en el 2985 Guía para Uso de los Certificados y Logos, y Reglamentos de uso del logo Cotecna, documento que es entregado al cliente, [anexo al certificado](#).

De conformidad con el reglamento aplicable que rige la marca(s) , un cliente puede hacer público que sus correspondientes productos han sido certificados y puede imprimir la marca de Certificación pertinente en sus artículos de papelería y escritorio y material publicitario relacionado el alcance de [Certificación, según lo permita el esquema; si el cliente suministra copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación](#);

En cualquier caso, el Cliente debe asegurarse que sus anuncios y material publicitario no creen confusión o de alguna manera engañen a terceros respecto a los productos certificados y no certificados. [La información en el producto debe estar como mínimo en español y cumplir con lo requerido en estatuto general del consumidor Ley 1480 del 2011, artículo 73.](#)

CCS tomará acciones adecuadas, con cargo al Cliente, para ocuparse de referencias incorrectas o engañosas a la Certificación o uso de Certificados y marcas de Certificación. Estas incluyen la suspensión o retiro del Certificado, acción legal y/o publicación de la infracción.

En caso de retiro del certificado, todos los derechos de uso del mismo cesan inmediatamente, quedando obligada la organización a suspender toda publicidad relativa a la misma, el retiro o suspensión del certificado implica la renuncia por parte de la organización, a cualquier acción legal contra CCS.

22. Proceso y procedimiento de Apelaciones, Quejas y Disputas.

Información de Apelaciones, Quejas y Controversias se encuentra en el siguiente procedimiento: 2975 Procedimiento para el Manejo de las quejas, apelaciones y disputas.

El cliente tiene el derecho de realizar apelaciones, cuando sea pertinente.

CCS debe mantener la confidencialidad de todo lo relacionado con quienes interponen quejas, apelaciones y disputas, no se dan a lugar a acciones discriminatorias contra los mismos.

Las quejas, apelaciones, disputas deben ser tratados en máximo 15 días hábiles después de recibidas.

La decisión de comunicar a quien interpone una queja, apelación o disputa, se debe hacer o revisar y aprobar por la(s) persona(s) que no haya(n) estado involucrada(s) previamente en el objeto de la apelación, queja o disputa.

PASOS	RESPONSABLE
1. Recibir quejas, apelaciones o disputas por cualquier medio como carta, e-mail, fax, teléfono o <u>formato 4995 Registro de Apelaciones, Quejas y Disputas.</u>	Gerente de certificación o su Delegado
2. Registrar la descripción e información pertinente de quejas, apelaciones o disputas recibidas con las actividades de Certificación o cliente certificado en <u>4995 Registro de Apelaciones, Quejas y Disputas.</u>	Gerente de certificación o su Delegado
3. Clasificar y validar el registro de quejas, apelaciones, o disputas, recopilando y verificando toda la información necesaria. Si el caso no es validado, enviar la notificación formal sobre las	Gerente de certificación o su Delegado

razones de rechazo.	
4. Registrar en <u>4980 Log de Acción Preventiva y Correctiva</u> y <u>4995 Registro de Apelaciones, Quejas y Disputas.</u>	Gerente de certificación o su Delegado
5. Notificar al solicitante el acuse de recibido de quejas, apelaciones o disputas.	Gerente de certificación o su Delegado
6. Evaluar el impacto de eficacia del Sistema de Gestión ya certificado y su recurrencia.	Gerente de certificación o su Delegado
7. Investigar y tomar decisión sobre quejas /apelaciones/disputas, qué tipo de acciones se van a tomar para responder.	Gerente de certificación o su Delegado CCS, cuando se escala.
8. Realizar correcciones, análisis de causas y acciones correctivas apropiadas y registrarlas en 4970 solicitud de acciones correctivas y preventivas.	Responsables asignados
9. Revisar y aprobar las correcciones, causas principales y acciones correctivas.	Gerente de certificación o su Delegado
10. Una vez realizado tratamiento de apelaciones/quejas/disputas, se registra la historia de avance en 4995 registro de Apelaciones, quejas y disputas.	Gerente de certificación o su Delegado
11. Actualizar 4980 log de acción correctiva y preventiva interna	Gerente de certificación o su Delegado

12. Enviar la notificación formal del resultado del proceso de apelaciones/quejas/disputas y la historia de avance de apelaciones/quejas/disputas.	Gerente de certificación o su Delegado
13. Si la respuesta es apelada ésta debe ser escalada al comité de certificación y/ o al Gerente General	Gerente de certificación o su Delegado
14. Cuando aplique, determinar la necesidad de hacer público el tema de quejas y su resolución.	El cliente, quejoso y Gerente de certificación o su Delegado, o Comité de Certificación

COTECNA se reserva el derecho de añadir, eliminar o modificar este código de práctica sin previa notificación, a menos que se acuerde explícitamente por escrito lo contrario, todos los servicios son realizados de acuerdo con las condiciones generales para los servicios de Certificación de Sistema de Gestión, en caso de conflicto con cualquier otra disposición, prevalecerá esta última.

Este acuerdo estará sujeto a las partes. Ninguna persona tendrá un derecho o acción de causa de intervenir o que surja como resultado de este acuerdo, salvo los que son partes de ella.

Este instrumento constituye el acuerdo entero de las partes. Ninguna representación o promesas han sido hechas excepto aquellos que son dispuestos en este acuerdo. Este acuerdo no puede ser modificado excepto que este firmado por las dos partes.

Al firmar este documento el cliente está de acuerdo con los Términos y Condiciones de Cotecna Certificadora Services Ltda, establecidos en

este código, así como con las condiciones determinadas en el documento 2985 Guía de Uso de Logos y Certificados y sus anexos No.1 Marca del Sistema de Certificación - Directrices para diseño y uso (Registro No 258/2006 - Suiza). No. 2 Uso de la Marca de Calidad Turística, No 3 Uso del Sello Ambiental Colombiano, No. 4 Uso del Sello de alimento ecológico, No. 5. Condiciones certificación y del logotipo nacional producción orgánica (Ecuador). (Los anexos aplican para procesos específicos de uso de estos sellos o marcas)

En señal de conocer y aceptar este 2910 Código de Práctica de Certificación:

El cliente

Rep. De la Compañía / Cargo

Fecha:

Para Uso de COTECNA CERTIFICADORA SERVICES LTDA - .

Oferta Número:

Número Cliente: