FUNDAGAN

NIT. 900.159.758-2

RG-001

REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS, PROCESOS Y SERVICIOS

1. OBJETIVO

Este documento describe las condiciones que rigen el proceso mediante el cual el OEC FUNDAGAN, lleva a cabo la evaluación de la conformidad para la certificación de productos, procesos y servicios, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO/IEC 17065 e ISO/IEC 17067, en su versión vigente.

2. ALCANCE

El presente reglamento aplica para la certificación de productos, procesos y servicios que el OEC FUNDAGAN puede certificar, de acuerdo con el alcance de su acreditación; el certificado de conformidad otorgado por el OEC FUNDAGAN, se autoriza para los productos, procesos o servicios que cumplan todos los requisitos establecidos en la NTC 6550:2021. Etiquetas ambientales Tipo 1. Sello Ambiental Colombiano (SAC). Criterios para la ganadería sostenible bovina y bufalina; de acuerdo con las condiciones que establece el presente reglamento y las que se establecen en el ***MN-002 Manual de identidad corporativa***.

3. DEBERES Y DERECHOS DE LAS PARTES:

3.1 DEBERES DEL CLIENTE.

- El cliente debe conocer y cumplir con los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC 6550:2021. Etiquetas ambientales Tipo 1. Sello Ambiental Colombiano (SAC) Criterios para la ganadería sostenible bovina y bufalina; y todos aquellos requisitos legales, reglamentarios aplicables que estén relacionados con la norma a evaluar y demostrar las evidencias de su estricto cumplimiento, cuando así lo solicite el OEC FUNDAGAN, así mismo deberá dar cumplimiento a los requisitos establecidos por el OEC FUNDAGAN a través del presente reglamento y/o los documentos que componen el acuerdo legalmente ejecutable 1. ***FR-019 Propuesta comercial*** , 2. Aceptación del ***FR-019 Propuesta comercial***, y entendimiento de este documento 3. (*el* ***RG-001 Reglamento para la certificación de productos, procesos y servicios*** *y* ***MN-002 Manual de identidad corporativa***).

- Debido a que el proceso de certificación aplicado corresponde al esquema 6 de la norma ISO/IEC 17067 en su versión vigente, el cliente debe garantizar que los procesos continúan cumpliendo con los requisitos establecidos durante la vigencia del certificado emitido por el OEC FUNDAGAN.

- El cliente debe tener acceso a un ejemplar de la Norma Técnica Colombiana NTC 6550:2021. Etiquetas ambientales Tipo 1. Sello Ambiental Colombiano (SAC) Criterios para la ganadería sostenible bovina y bufalina como documento original con el fin de preservar los derechos de autor.

- Cuando el cliente se trate de persona jurídica, el ***FR-019 Propuesta comercial*** deberá ser firmado por el representante legal, en señal de aceptación.

- Cuando el cliente se trate de persona natural, la ***FR-019 Propuesta comercial*** deberá ser firmado por el propietario, en señal de aceptación.

- Permitir el desarrollo de la evaluación y de las actividades de seguimiento, suministrando la documentación, registros e información requerida por el OEC FUNDAGAN, en el ***FR-015 Carta de presentación e inicio del proceso***, necesaria para la preparación de la auditoría y la elaboración el ***FR-022 Plan de auditoría***, cumpliendo a cabalidad con los tiempos señalados por el OEC FUNDAGAN.

- Presentar las evidencias o soportes válidos tanto en la etapa 1 Auditoria documental como en la etapa 2 Auditoria de campo, que permitan demostrar el cumplimiento de los requisitos exigidos por el OEC FUNDAGAN, de acuerdo con lo requerido en la NTC 6550:2021y demás requisitos aplicables.

- Durante la ejecución de la etapa 2 Auditoria en campo , el cliente debe asegurar el libre acceso del personal designado por el OEC FUNDAGAN, a todos los sitios de las instalaciones relacionadas con el proceso a evaluar y suministrar los documentos y registros correspondientes a las actividades para las cuales solicita la certificación y para todas las verificaciones que se definan como necesarias; así como designar una persona responsable y que tenga conocimiento del proceso y del predio a evaluar, para que acompañe en todo momento al auditor de campo designado por el OEC FUNDAGAN.

- El cliente debe garantizar el desplazamiento del auditor de campo desde la cabecera municipal hasta el predio, así como el desplazamiento y acompañamiento al interior de éste; de igual forma, el cliente suministrará la alimentación e hidratación del auditor de campo durante la visita al predio.

- Permitir la participación de equipos evaluadores de organismos de acreditación u organismo reguladores, en las evaluaciones que dichos organismos seleccionen como parte de sus actividades de acreditación o vigilancia, como miembros del equipo evaluador.

- **Nota 1**: No se requiere informar previamente al cliente sobre la asistencia de personal externo, durante la evaluación del proceso o servicio.

- **Nota 2**: Los miembros del equipo evaluador del organismo de acreditación, durante el proceso de evaluación, no desarrollan actividades tales como: intervenciones relacionadas con el proceso de evaluación, reporte de no conformidades, toma de decisiones relacionadas con los resultados de la evaluación e informe de resultados de evaluación al cliente.

- No reproducir parcial o totalmente los documentos suministrados por el OEC FUNDAGAN, ni permitir el acceso a estos documentos por parte de terceros diferentes a las autoridades

competentes.

- Permitir la participación de personal del OEC FUNDAGAN que se encuentre en entrenamiento para culminar su proceso de formación como auditores de campo; los cuales asistirán al proceso de auditoría en calidad de observadores, quienes previamente se han comprometido a mantener la confidencialidad por medio del ***FR-012 Compromiso de imparcialidad, ética y confidencialidad*** del proceso de auditoría del cual van a participar.

- El cliente debe informar oportunamente al OEC FUNDAGAN, acerca de las modificaciones que puedan afectar el servicio o proceso, el alcance del certificado o alguna de las siguientes situaciones:

  ✓ Cambios en la razón u objeto social.

  ✓ Cambios en la dirección de contacto o del sitio bajo el alcance de la certificación.

  ✓ Cambios en la información de contacto con el OEC FUNDAGAN: Representante Legal, propietario, dirección, teléfonos, correo electrónico, entre otros.

  ✓ Cambios en la estructura organizacional del cliente, en su tamaño; en el personal directivo, en el personal que toma decisiones relacionadas con el servicio o proceso certificado, en el personal asignado a actividades que requieren una calificación previa de su competencia que pueda alterar la naturaleza del servicio o procesos.

  ✓ Eventos adversos ocurridos con el proceso o servicio que afecten la integridad, seguridad, salud o la vida de las personas que hacen parte del cliente.

  ✓ Cambios en el servicio o proceso de certificación.

  ✓ Fusión, escisión, liquidación, toma de control, cesión de acciones y en general cualquier otra operación que implique un cambio en la naturaleza jurídica del cliente o de su propiedad.

  ✓ Intervención judicial o administrativa, inicio de investigaciones por autoridad competente o sanciones impuestas por autoridad competente.

- ✓ La no notificación del cliente al OEC FUNDAGAN de alguna de las novedades aquí señaladas, es causa de una sanción o declaración de no conformidad.

  ✓ Cese temporal de la prestación del servicio o proceso; superior a tres (3) meses.

  ✓ Cese voluntario u obligatorio de actividades, cierre temporal o definitivo decidido por el cliente u ordenado por la autoridad competente.

- El cliente debe informar al auditor de campo acerca de los riesgos que se encuentran presentes en las instalaciones y las normas que el auditor de campo debe cumplir en las instalaciones del cliente, con el fin de prevenir daños a la integridad de las personas que intervienen en el proceso de auditoría. El incumplimiento a esta obligación es señal de negligencia por parte del cliente y en caso de ocurrir un siniestro por esta omisión, será atribuible exclusivamente al cliente.

- Informar al OEC FUNDAGAN de las investigaciones y las sanciones impuestas por las autoridades competentes, por incumplimiento de requisitos legales o reglamentarios, aplicables en el alcance de la certificación de productos, procesos o servicios.

- Hacer el pago del valor total descrito en el ***FR-019 Propuesta comercial***, como requisito complementario a la aprobación de esta, en los tiempos estipulados por el OEC FUNDAGAN. Las tarifas son establecidas por el OEC FUNDAGAN y dependen del tipo de auditoría que se requiera llevar a cabo.

- Aceptar y aprobar mediante la firma del cliente (persona natural o jurídica) el ***FR-019 Propuesta comercial*** y enviarlo vía correo electrónico a servicioalcliente@fundagan.org en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles contados a partir del envío de éste por parte del OEC FUNDAGAN.

- Cuando se realice auditoría remota, el OEC FUNDAGAN acordará con el cliente la herramienta tecnológica a utilizar, con capacidad y estabilidad para asegurar una comunicación bidireccional de audio y video en tiempo real y se llevará a cabo de acuerdo con lo establecido en el documento ***MN-003 Auditorías remotas***, los datos recolectados durante esta evaluación son exclusivamente de uso para el proceso de auditoría, y se deberá cumplir con las medidas de seguridad y confidencialidad de los datos a que se tenga acceso de ambas partes; y no ceder, en ningún caso, a terceras personas la información recopilada -excepto cuando la ley o alguna autoridad competente lo exija.

- El cliente deberá abstenerse de toda acción directa o indirecta que ejerza presión de cualquier naturaleza sobre los procesos, el personal o los resultados de cualquiera de las etapas del proceso de auditoría. Llegado el caso en que se identifique que el cliente ha ejercido presión directa o indirecta sobre los procesos, el personal o los resultados, se dará por terminado el proceso con decisión de "No otorgar o retirar el ***FR-030 Certificado de conformidad***", independientemente de los resultados de la auditoria. **Nota:** No obstante, se aclara que: 1) Siendo que la situación presentada fue culpa exclusiva del cliente, el OEC FUNDAGAN no hará devolución del dinero consignado al OEC FUNDAGAN de acuerdo con el ***FR-019 Propuesta comercial***. 2) El cliente exonera al OEC Fundagan de responsabilidades, pago de daños y perjuicios, derivados de la situación ocurrida y del hecho que esto conlleve o le genere al cliente.

- El cliente deberá utilizar el LOGO DE CLIENTE CERTIFICADO y acogerse a lo estipulado en el ***MN-002 Manual de identidad corporativa***.

- El cliente no está autorizado a utilizar en su documentación, herramientas publicitarias, redes sociales, entre otros, el logo del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) de

acuerdo con el RAC 3.0 - 03 en su versión vigente. No obstante, en caso de que el cliente incumpla esta obligación, responderá exclusivamente ante cualquier requerimiento que ONAC le haga y se acogerá a pagar a sus expensas las multas y/o sanciones que le sean impuestas. (mirar el reglamento, fundagan es responsable).

- El cliente deberá utilizar el LOGO DE CLIENTE CERTIFICADO de forma exclusiva para la certificación otorgada, es decir, que ha sido auditado y se ha encontrado conforme a los requerimientos de la NTC 6550:2021. El cliente se compromete a no adulterar o falsificar el LOGO DE CLIENTE CERTIFICADO o el ***FR-030 Certificado de conformidad*** emitido por el OEC FUNDAGAN, añadiendo o ampliando el alcance de la certificación.

- El cliente deberá acatar lo estipulado en el presente ***RG-001 Reglamento para la certificación de productos procesos y servicios***, es así como este documento es enviado por correo electrónico con el ***FR-019 Propuesta comercial*** para que, antes de iniciar la relación contractual con el OEC FUNDAGAN, conozca el contenido de este reglamento y se comprometa a acatarlo.

- El cliente deberá investigar y documentar las quejas que le sean interpuestas por las partes interesadas o alguna entidad y debe conservar registros, los cuales deben estar puestos a disposición del OEC FUNDAGAN, así mismo, deberá tomar las acciones adecuadas con respecto a las quejas y las deficiencias que se encuentren en el proceso que afectan la conformidad con los requisitos de la certificación.

3.2 DERECHOS DEL CLIENTE

- Todo solicitante tiene el derecho de iniciar, finalizar y conocer el resultado de su solicitud cuando FUNDAGAN no cuente con la cobertura para realizar el servicio.

- Todo solicitante tiene el derecho de iniciar, finalizar y conocer el resultado del proceso de certificación, a menos que su trámite no sea legalmente permitido.

- Recibir un trato respetuoso, objetivo e imparcial, durante todo el proceso de certificación por parte del personal del OEC FUNDAGAN.

- Todo cliente tiene derecho a acceder a los servicios del OEC FUNDAGAN sin recibir trato discriminatorio por el tamaño de la empresa o predio, cantidad de servicios solicitados, afiliación o asociación a algún grupo. Todo cliente puede acceder a los servicios a través de la página web www.fundagan.org.co e iniciar su solicitud por medio del ***FR-014 Solicitud de servicio de certificación*** o lo puede solicitar al correo electrónico servicioalcliente@fundagan.org

- Todo cliente tiene derecho a conocer las tarifas establecidas por el OEC FUNDAGAN para el proceso de certificación, una vez haya iniciado la solicitud por medio del ***FR-014 Solicitud de servicio de certificación*** y el OEC FUNDAGAN demuestre que tiene la cobertura y que ofrece el servicio que el cliente está solicitando.

- Todo cliente tiene derecho a presentar un recurso de apelación, en caso de no estar de acuerdo con alguna decisión durante el proceso de certificación, esto con el fin de que el OEC FUNDAGAN analice el caso y de respuesta en los tiempos establecidos, *esta apelación* debe presentarse en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la decisión que se desea apelar. Los motivos para apelar son los siguientes: 1. Negativa de aceptar una solicitud de certificación. 2.Hallazgos de No conformidad reportados por auditor de campo. 3.Negativa de aprobación y entrega del certificado, una vez culminado el proceso de evaluación y certificación. 4. Suspensión, retiro o cancelación de un certificado.

- Todo cliente tiene derecho a presentar formalmente una queja en caso de inconformidad generada durante la prestación del servicio del proceso de certificación, para que FUNDAGAN analice la solicitud y de respuesta en los tiempos establecidos, de acuerdo con el procedimiento.

- Todo cliente tiene derecho a presentar formalmente una petición (Se contempla cualquier trámite administrativo que se desee radicar ante la Fundación, solicitudes, sugerencias, felicitaciones, etc.) generadas durante la prestación del servicio del proceso de certificación, para que FUNDAGAN analice el recurso y de respuesta en los tiempos establecidos, de acuerdo con el procedimiento.

- Todo cliente tiene derecho a presentar objeciones frente al auditor asignado al inicio del proceso de certificación, cuando evidencie y justifique que el servicio se puede ver afectado en temas de ética, confidencialidad, imparcialidad o conflicto de intereses, entre otros; para lo cual se debe comunicar mediante escrito dirigido al correo electrónico calidad@fundagan.org dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles contados a partir del envío del ***FR-015 Carta de presentación e inicio del proceso***.

- Todo cliente tiene derecho a tener acceso a los siguientes documentos: El ***RG-001 Reglamento para la Certificación de productos, procesos y servicios***, el ***FR-014 Solicitud de servicio de certificación***, el ***MN-002 Manual de identidad corporativa, el MN-003 Auditorias remotas*** y la ***PL-002 Política de tratamiento de datos personales***. Información que se encuentra disponible en la página web de FUNDAGAN: www.fundagan.org.co .

- Todo cliente tiene derecho a que sus datos sean tratados de acuerdo con lo establecido en la ***PL-002 Política de tratamiento de datos personales***, de acuerdo con la legislación colombiana vigente, política que se encuentra publicada en la página web de FUNDAGAN: www.fundagan.org.co .

3.3 DEBERES DE FUNDAGAN

- Poner a disposición del cliente, el personal competente necesario para la prestación oportuna del proceso de certificación.

- Mantener la competencia del personal vinculado al organismo de certificación con el fin de brindar un buen servicio a nuestros clientes.

- Suministrar información transparente y clara sobre el personal que adelantará el proceso de certificación mediante el ***FR-015 Carta de presentación e inicio del Proceso***. Así como garantizar la identificación del personal (carné, chaleco y gorra) durante la ejecución de la etapa 2 auditoria de campo.

- Informar al cliente sobre las actividades de seguimientos, renovación, auditorías complementarias (en caso de requerirse), de acuerdo con el ciclo del proceso de certificación; así como auditorias extraordinarias.

- Suspender o retirar el ***FR-030 Certificado de conformidad*** y el derecho al uso del LOGO DE CLIENTE CERTIFICADO de FUNDAGAN, de acuerdo con el ***MN-002 Manual de identidad corporativa***, cuando el cliente dé un indebido uso o incumpla las condiciones de mantenimiento establecidas en este documento.

- Entregar los informes de las auditorías realizadas y comunicar al cliente cualquier decisión tomada en relación con el otorgamiento, seguimiento, reactivación, renovación, suspensión, cancelación y cualquier otra decisión sobre el proceso de certificación.

- Cuando así lo soliciten las partes interesadas, el OEC FUNDAGAN suministrará información relativa y el estado del certificado del cliente (vigente, suspendido, cancelado), de acuerdo con la información registrada en la ***MZ-007 Directorio de certificaciones***.

- FUNDAGAN está sujeta a la vigilancia y renovación por parte del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), y en caso de que suceda una suspensión, retiro o no renovación de la acreditación, los certificados emitidos por FUNDAGAN, durante la vigencia y validez de la acreditación otorgada, contemplando las siguientes situaciones:

- El certificado permanecerá vigente hasta que se cumpla el periodo de su primera o segunda vigilancia, según corresponda.

- -Si durante un proceso de certificación iniciado por FUNDAGAN (otorgamiento, seguimientos o renovación) ocurre la suspensión, retiro o no renovación de la acreditación de FUNDAGAN; este último devolverá la totalidad del dinero que recibió por el proceso de auditoría que no se culminó.

- Dar cumplimiento a lo dispuesto en la legislación colombiana vigente relacionada con la protección y el tratamiento de los datos personales mediante la ***PL-002 Política de tratamiento de datos personales***, con el fin de brindar seguridad a nuestros usuarios internos y externos en relación con el manejo de la información suministrada.

- El organismo de certificación debe mantenerse en constante actualización respecto a la normatividad aplicable, para así ofrecer un servicio competente y acorde a las necesidades del cliente y del mercado.

- Cumplir con los plazos establecidos en el ***PR-008 PQyA***, para dar respuesta a los recursos

interpuestos por los clientes o partes interesadas.

- Llevar a cabo anualmente la reunión con las partes interesadas que hace mención en la ***MZ-004 Partes interesadas***, con el fin de garantizar la preservación de la imparcialidad de las actividades desarrolladas por el organismo de certificación, garantizando así que el organismo de certificación esté libre de cualquier presión comercial, financiera y de cualquier otro tipo que pueda influir de forma negativa o positiva en las decisiones tomadas por FUNDAGAN y que puedan afectar al cliente.

- Mantener actualizado y disponible al público, a través de la página web de FUNDAGAN, el estatus de la acreditación como organismo evaluador de la conformidad otorgado por la autoridad competente.

4. DEFINICIONES

- Acreditación: Atestación de tercera parte por un organismo de acreditación que manifiesta la demostración formal de la competencia de un organismo evaluador de la conformidad para llevar a cabo tareas específicas de evaluación.

- Apelación: Solicitud documentada realizada por el cliente, para considerar cualquier decisión adversa, tomada por el organismo de certificación en relación con el proceso de certificación.

- Atestación: Emisión de una declaración, basada en una decisión tomada después de la revisión, en donde se ha demostrado que se cumplen los requisitos específicos de una norma.

- Auditado: Persona natural o jurídica a quien se le lleva a cabo un proceso de auditoría.

- Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

- Auditor en Formación: Persona que acompaña al auditor, pero no audita, no influye o interviene con la realización de la auditoría. Se aplica cuando los auditores están en etapa de formación (teórica y práctica) y aún no han sido habilitados por FUNDAGAN.

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

- Auditoría remota: Es aquella que se lleva a cabo fuera del sitio, ya sea en forma total o parcial. Se realiza cuando no es posible o apropiado una visita en sitio, generalmente se utilizan herramientas tecnológicas como: Microsoft Teams, Skype, Zoom, Meeting, etc.

- Auditoría Complementaria: Es aquella que se programa teniendo en cuenta la importancia de los procesos, procedimientos, servicios o requisitos y debe ser posterior a las auditorías ejecutadas

según la necesidad detectada para su realización.

- Auditoria extraordinaria: Es aquella que no está incluida dentro de los ciclos del proceso de certificación, pero que por solicitud expresa de la Alta Dirección, peticiones, quejas o reclamos interpuestos a FUNDAGAN y que estén relacionados con el cliente y/o un hecho de alto impacto para el OEC debe efectuase de manera extraordinaria.

- Auditorías de Renovación: Auditoría que tiene la finalidad de evaluar el cumplimiento de los requisitos para la renovación del certificado de conformidad concedido luego de cumplirse el ciclo de certificación.

- Auditorías de Seguimiento: Auditoría que tiene como finalidad verificar que se siguen cumpliendo por parte del titular, los requisitos de certificación, lo cual implica la repetición sistemática de las actividades de evaluación de la conformidad como base para mantener el certificado.

- Aviso de privacidad: Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

- Certificado de conformidad: Documento emitido por un organismo de evaluación de la conformidad, luego de evidenciar que se ha dado cumplimiento con los requisitos establecidos del proceso a certificar.

- Cliente: Persona natural o jurídica, que solicita por primera vez el servicio o ya es titular de la certificación.

- Cancelación del certificado: Pérdida definitiva de la validez de la certificación y por ende el certificado de conformidad. Esta cancelación puede ser solicitada por el cliente o decidida por FUNDAGAN.

- Competencias: Capacidad demostrada para aplicar conocimientos y/o habilidades y, cuando corresponda, atributos personales demostrados, como se define en el esquema de certificación.

- Datos personales: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias Personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.

- Dirección ejecutiva: Persona delegada por la alta dirección para llevar a cabo la toma de decisión y atestación, así como liderar y mantener las directrices del proceso de certificación para el correcto funcionamiento del organismo de certificación.

- Evidencia de la auditoría: Entrevistas, registro fotográfico, registro documental o cualquier otra

información que sea pertinente para los criterios de auditoría y que permitan verificar el cumplimiento de un requisito.

- Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

- Imagotipo: Formato de logo que está formado por un símbolo y texto. Conforman la identidad visual y al no estar integrados pueden funcionar por separado.

- Hallazgos de auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

- Mantenimiento de la competencia: Proceso que garantiza la supervisión continua mediante registros, capacitaciones y evaluaciones de desempeño al personal de FUNDAGAN para garantizar que se encuentra vigente su competencia.

- Líder de calidad: Se refiere a la persona responsable de ejecutar el sistema de gestión y velar por el cumplimiento al interior del organismo de certificación.

- No Conformidad: Incumplimiento de un requisito de la norma.

- Petición: Se contempla cualquier trámite administrativo que se desee radicar ante la Fundación, solicitudes, sugerencias, felicitaciones, etc.

- Plan de corrección y acciones correctivas: Análisis y planeación de acciones tomadas para eliminar una No conformidad detectada y la(s) causa(s), con el propósito de impedir que se vuelvan a presentar.

- Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

- Queja: Expresión de insatisfacción hecha por un cliente o parte interesada, relativa a los servicios prestados por el organismo de certificación, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o solución.

- Renovación del certificado de conformidad: Es la aprobación de un nuevo ciclo de certificación.

- Restauración del certificado: Consiste en restaurar un certificado que no alcanzó a ser renovado antes de su fecha de vencimiento. La restauración se aprueba solamente en aquellos casos en los cuales se haya completado todas las actividades de renovación antes de los seis (6) meses siguientes al vencimiento del certificado.

- Revisor técnico: Persona con la competencia para verificar que la auditoría en campo se llevó a cabo cumpliendo con lo establecido por FUNDAGAN.

- Seguimiento: Repetición sistemática de actividades de evaluación de la conformidad, como base para mantener la validez de la conformidad.

- Suspensión del certificado: Pérdida temporal de validez de la certificación, ante el incumplimiento de requisitos y condiciones establecidos.

5. METODOLOGÍA

Proceso de certificación de productos, procesos y servicios
El proceso para la certificación de productos, procesos y servicios se realizará bajo el siguiente enfoque funcional teniendo en cuenta que el esquema aplicar es el 6 acorde a la norma ISO/IEC 17067 en su versión vigente: 1. Selección. 2. Determinación 3. Revisión 4. Decisión 5. Atestación 6. Vigilancia

1. Selección

1.1 Solicitud del servicio por parte de un cliente potencial:
Cualquier persona natural o jurídica podrá presentar la solicitud de certificación para productos, procesos o servicios en los que está interesado, sin discriminación alguna por parte de FUNDAGAN. Sin perjuicio de lo anterior, FUNDAGAN se reserva el derecho de prestar el servicio cuando existan razones técnicas, sanitarias o legales, que puedan afectar la reputación de FUNDAGAN como organismo de certificación. La solicitud de servicio para la certificación debe ser realizada por escrito a través de los canales dispuestos por FUNDAGAN, en donde el cliente deberá diligenciar el documento ***FR-014 Solicitud de servicio de certificación***, e indicar si cuenta con la documentación mencionada en dicho formato, para que FUNDAGAN proceda con la revisión y determinar si es viable iniciar con el proceso de certificación.

1.2 FR-021 Revisión de la solicitud:
FUNDAGAN revisará la completitud de la documentación indicada por el cliente en el ***FR-014 Solicitud***

de servicio de certificación, de acuerdo con los documentos requeridos de forma obligatoria y el compromiso de aquellos que la NTC 6550, en su versión vigente, con el fin de confirmar si se permite el cumplimiento de forma progresiva y por ende se conceptúa sobre el resultado de la revisión. Cuando el resultado de la revisión es favorable, se emite el ***FR-019 Propuesta comercial***, en caso contrario se emite el ***FR-027 Carta de decisión no aprobatoria***, dicha información se envía vía correo electrónico al cliente.

En caso de que la certificación del proceso o servicio del cliente hubiera sido cancelada por incumplimientos de tipo ético o técnico, FUNDAGAN podrá considerar los hechos que ocasionaron la cancelación para definir si se inicia o no el trámite de la nueva solicitud. Igual procedimiento regirá cuando el cliente hubiera solicitado la cancelación de algún proceso con FUNDAGAN.

1.3 Emisión de la propuesta comercial y aceptación por parte del cliente:

Una vez aceptada la solicitud, FUNDAGAN, procederá a enviar vía correo electrónico al cliente el ***FR-019 Propuesta comercial*** teniendo en cuenta las tarifas establecidas por el organismo de certificación, las cuales dependen del tipo de solicitud (otorgamiento, seguimientos, renovación o seguimientos de renovación), junto con el ***MN-002 Manual de identidad corporativa*** y el ***RG-001 Reglamento para la certificación de productos, procesos y servicios***. Dicha propuesta tiene una vigencia de treinta (30) días hábiles, contados a partir del envío del correo electrónico de FUNDAGAN. Tiempo en el cual el cliente deberá realizar el pago total del servicio de certificación en la cuenta bancaria indicada por FUNDAGAN y remitir vía correo electrónico el comprobante de pago y la aceptación del ***FR-019 Propuesta comercial*** firmado por el cliente cuando se trate de una persona natural o firma del representante legal cuando se trate de una persona jurídica, documento en el cual manifiesta conocer, estar de acuerdo y aceptar los términos de la documentación remitida por FUNDAGAN.

1.3 Emisión de la propuesta comercial y aceptación por parte del cliente:

FUNDAGAN establece el acuerdo legalmente ejecutable con sus clientes a través de los siguientes documentos:

- Propuesta comercial: Aceptación del ***FR-019 Propuesta comercial*** (mediante correo electrónico enviado por el cliente a Fundagan, en el cual adjunta debidamente firmado dicho documento, en señal de aceptación de la propuesta presentada por Fundagan y el respectivo comprobante de pago, de acuerdo con la certificación que solicite el cliente).

- El ***RG-001 Reglamento para la certificación de productos, procesos y servicios***.

- ***MN-002 Manual de identidad corporativa***.

1.4 Establecer el auditor de campo:

Una vez suscrito el acuerdo legalmente ejecutable, FUNDAGAN designará un auditor en campo**.**

La designación del auditor en campo no se podrá iniciar hasta que FUNDAGAN garantice que se

cumplieron todos los ítems que conforman el acuerdo legalmente ejecutable.

2. Determinación.

2.1 Notificar al cliente

Se notificará al cliente a través del envío por correo electrónico el ***FR-015 Carta de presentación e inicio del proceso*** informando el auditor en campo designado por FUNDAGAN y la documentación que deberá ser cargada por el cliente en el drive habilitado por FUNDAGAN con el objetivo de dar inicio al proceso de auditoría.

Nota 1: Una vez notificado el cliente, la carpeta está habilitada por un tiempo de quince (15) días hábiles para que el cliente realice el cargue documental. FUNDAGAN informará al cliente el momento de fecha y hora de apertura y cierre del drive. No obstante, cuando el cliente manifieste que no conoce el manejo o cargue de información a través de un drive, podrá hacer el envío de los documentos al correo electrónico calidad@fundagan.org

Nota 2: Cuando el cliente no cuente con la documentación completa, podrá solicitar una única extensión justificando las razones de la solicitud de ampliación de tiempo y FUNDAGAN podrá otorgarle hasta treinta (30) días hábiles para realizar el cargue o envío de la documentación.

Nota 3: En caso de que el cliente tenga objeciones (en cuanto a: temas de ética, confidencialidad, imparcialidad o conflicto de intereses) relacionadas con el auditor de campo asignado, debe notificar a FUNDAGAN, mediante escrito motivado, las razones en que fundamenta su objeción, esto se hará dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha en que fue notificado el cliente para dar inicio al proceso de la auditoría con el ***FR-015 Carta de presentación e inicio del proceso***, por medio de correo electrónico dirigido a calidad@fundagan.org .Si cumplido este plazo, el cliente no presenta objeción, FUNDAGAN asumirá que está de acuerdo con el auditor designado y, por lo tanto, en la fecha programada, aceptará sin restricciones al auditor en campo.

No obstante, si dentro del tiempo establecido cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha en que fue notificado el cliente para dar inicio al proceso de la auditoría), el cliente presentó las objeciones motivadas para no aceptar al auditor designado, FUNDAGAN atenderá y resolverá las objeciones manifestadas por el cliente y asignará a un nuevo auditor, en los casos que aplique.

2.2 Establecer el plan de auditoría

Por medio del documento ***FR-022 Plan de auditoría***, se determina el itinerario de actividades a desarrollar durante el proceso de auditoría y se concerta entre el cliente y el auditor las fechas para cada una de las etapas de auditoría, asegurando la ejecución de ambas etapas.

Nota: Es importante que el auditor y el auditado garanticen el cumplimiento estricto a lo estipulado en el ***FR-022 Plan de auditoría***, en caso de presentarse alguna modificación ya sea en tiempos o en el

orden de las actividades, deberá ser acordado entre las partes y se dejará registrada la novedad durante la auditoria de campo.

2.3 Etapa 1: Revisión documental

Etapa 1. El auditor en campo asignado revisará de forma remota la documentación suministrada por el cliente, documentando lo observado y en caso de verificar alguna novedad en esta información, podrá solicitarla de manera física durante la etapa 2 del proceso.

En caso de que el cliente solicite una reprogramación para recibir la auditoría etapa 2- auditoría en campo ya sea por motivos personales o una situación fortuita, podrá solicitarlo vía correo electrónico con máximo cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha programada. En este caso FUNDAGAN otorgará una única extensión de tiempo de hasta treinta (30) días hábiles para recibir la visita.

Nota: Si el cliente solicita la reprogramación de la auditoría etapa 2, con menos de cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha programada, deberá cancelar los sobrecostos en que incurra FUNDAGAN, por dichas modificaciones, previa a la reprogramación de la auditoría.

2.4 Etapa 2: Auditoría en campo

Etapa 2. La auditoría en campo se debe ejecutar manera presencial en el predio, con el acompañamiento permanente de una persona autorizada por el cliente; durante el recorrido el auditor en campo verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC 6550, en su versión vigente y obtiene las evidencias suficientes para respaldar lo verificado.

Es importante contemplar que durante la ejecución de la auditoría en campo se pueden presentar eventos adversos que generen la suspensión o cancelación de la auditoría tales como:

Suspensión temporal durante la auditoría en campo: Cuando se presenten condiciones climáticas o fenómenos naturales que impidan realizar el recorrido de forma segura para el auditor o auditado, ante estos casos ambas partes podrán acordar si se pueden retomar las actividades de forma segura cuando las condiciones mejoren, en todo caso la suspensión temporal no puede superar un periodo máximo de dos (2) horas.

Cancelación definitiva durante la auditoría en campo: Cuando se presenten situaciones graves como falta de respeto, maltrato físico o verbal entre el auditor y el auditado, así como la ausencia o abandono continuo por parte de la persona responsable de atender el proceso de auditoría, se dará por cancelada la etapa 2 -Auditoría en campo, dado que no se cuenta con las condiciones necesarias para realizar esta actividad. El auditor deberá informar de esta situación de manera inmediata al líder de calidad.

Llegado el caso que se presenten situaciones de fuerza mayor o caso fortuito o situaciones de inseguridad que afecten el desarrollo normal de la auditoría, se dejará constancia de esta situación en

un acta que para el efecto firmarán las partes (auditor y auditado), documento en el cual se reprogramará la auditoría por un lapso de tiempo que será acordado entre las partes pero que, en todo caso, no debe superar los tres (3) días hábiles contados a partir del incidente presentado.

2.5 FR-025 Reporte de hallazgos:

Al final de la etapa 2- Auditoría en campo, el auditor debe declarar al cliente los hallazgos evidenciados durante la auditoría. Este reporte será entregado de manera física al auditado y deberá estar firmado por ambas partes; sin embargo, la firma por parte del auditado no genera aceptación de las No conformidades (en caso de presentarse), ya que el cliente está en total libertad de presentar una apelación en caso de no estar de acuerdo.

Dentro del ***FR-025 Reporte de hallazgos*** se declaran conformidades (fortalezas y oportunidades de mejora) y
No conformidades, teniendo en cuenta las siguientes definiciones:

Fortalezas: Felicitaciones o aspectos a destacar del auditado

Oportunidades de mejora: Situación que cumple con el requisito, sin embargo, se evidencia que se puede mejorar, ya que en caso contrario podría llegar a convertirse en una No conformidad y no requieren plan de acción.

No conformidades: Incumplimiento a un requisito establecido por la norma evaluada el cual requiere un plan de corrección y acciones correctivas.

2.6 Plan de corrección, acciones correctivas:

El cliente debe realizar el ***FR-028 Plan de corrección y acciones correctivas*** por parte del cliente, dicho plan deberá enviarse vía correo electrónico al auditor de campo con copia a FUNDAGAN calidad@fundagan.org ; el auditor en campo emitir la aprobación del ***FR-028 Plan de corrección y acciones correctivas*** presentado por el cliente.

En caso de que el auditor no apruebe ***FR-028 Plan de corrección y acciones correctivas***, se le concederá al cliente únicamente cinco (5) días hábiles más para presentar un nuevo plan.

Es importante resaltar que el plan presentado por el cliente debe subsanar el incumplimiento del requisito de la norma y procurar la no recurrencia de esta No conformidad.

Nota: La norma NTC 6550 en su versión vigente, otorga ciertos plazos para el cumplimiento de algunos requisitos específicos, siempre y cuando el cliente se comprometa a implementar las acciones para su cumplimiento y de forma gradual durante la vigencia del ciclo de certificación, para los casos de otorgamiento.

Si finalizado el ciclo de certificación, el cliente no implementó las acciones para el cumplimiento total de los requisitos, FUNDAGAN procederá a suspender el ***FR-030 Certificado de conformidad*** o a cancelar el proceso de otorgamiento de la certificación y se emitirá el ***FR-027 Carta de decisión no aprobatoria***.

2.7 Auditoría complementaria:

Una vez se apruebe el ***FR-028 Plan de corrección y acciones correctivas***, el cliente cuenta con un tiempo establecido para ejecutar las acciones propuestas y hacer el cierre efectivo de los hallazgos encontrados.

Nota: Si por necesidad de la implementación de la acción correctiva se requiere un tiempo mayor el cliente debe solicitar autorización por escrito a FUNDAGAN, con la debida justificación.

FUNDAGAN estudiará la situación (aplica únicamente para otorgamiento).

Con el fin de verificar lo anterior, FUNDAGAN programará una auditoría complementaria virtual o presencial (de acuerdo con los hallazgos presentados) cuya tarifa será informada de manera oportuna a través del ***FR-019 Propuesta comercial***.

2.8 Informe de auditoría:

Con base en los resultados obtenidos durante la auditoría, el auditor de campo enviará por correo electrónico al líder de calidad de FUNDAGAN, el ***FR-026 Informe de auditoría*** con sus respectivos anexos, el cual incluye las actividades realizadas, los resultados obtenidos, las evidencias objetivas y la recomendación de decisión de Otorgar, no otorgar, mantener, no mantener, renovar, no renovar, suspender, retirar, ampliar o reducir.

Este informe hará parte del expediente del cliente, realizando la retención documental y la custodia de acuerdo con los procedimientos internos de FUNDAGAN.

En caso de que el cliente quiera tener una copia de dicho informe, podrá hacer la solicitud a través del correo electrónico servicioalcliente@fundagan.org

3. Revisión

3.1 Revisión técnica:

Una vez se cuente con el ***FR-026 Informe de auditoría*** y el líder de calidad asegure que el expediente se encuentra completo, se procederá con la programación de la revisión por parte del revisor técnico.

La revisión técnica consiste en determinar si los requisitos establecidos en la norma se están cumpliendo

o no, considerando la evidencia objetiva recopilada por el auditor en campo durante la etapa 1 y 2.

El informe generado en la etapa de la revisión deberá tener la recomendación de decisión de otorgar, no otorgar, mantener, no mantener, renovar, no renovar, suspender, retirar, ampliar o reducir.

4. Decisión

Para el otorgamiento del ***FR-030 Certificado de conformidad***, es indispensable que durante la etapa 1 y 2 de la auditoría, se compruebe el cumplimiento de los requisitos de la NTC 6550 en su versión vigente o que, en caso de haberse presentado No conformidades, éstas se hayan solucionado y se haya verificado el cierre de estas a través de la auditoría complementaria. En relación con lo anterior y teniendo en cuenta las recomendaciones de decisión por parte del auditor en campo y del revisor técnico, FUNDAGAN procederá a otorgar, mantener, renovar o ampliar/reducir.

En el caso que FUNDAGAN evidencie el incumplimiento de los requisitos de la NTC 6550 en su versión vigente y el no cierre efectivo de las No conformidades, respaldado por los conceptos emitidos por el auditor en campo y el revisor técnico, se emitirá el ***FR-027 Carta de decisión no aprobatoria***, con el fin de garantizar la objetividad, imparcialidad, el buen nombre y la imagen del organismo de certificación.

5. Atestación

5.1 Certificado de conformidad o Carta de decisión no aprobatoria

Como resultado de la decisión tomada, FUNDAGAN emitirá el ***FR-030 Certificado de conformidad***, en caso de que los resultados sean satisfactorios; en caso contrario, se emitirá el ***FR-027 Carta de decisión no aprobatoria***. Ambos firmados y aprobados por la dirección ejecutiva del organismo.

FUNDAGAN llevará el registro de los ***FR-030 certificado de conformidad*** emitidos, información que estará disponible a quien pueda interesar a través de una solicitud escrita dirigida al correo electrónico servicioalcliente@fundagan.org

6. Vigilancia

6.1 Auditorías de seguimiento:

Para todos los casos, la fecha límite para la realización del seguimiento se estipula en el ***FR-030 Certificado de conformidad*** emitido.

FUNDAGAN envía al cliente el ***FR-032 Recordatorio visita de seguimiento*** y el ***FR-019 Propuesta comercial*** para el seguimiento, con una anticipación a la fecha de vencimiento de sesenta (60) días hábiles. Esta propuesta podrá ser aprobada por el cliente y debe ser ejecutada en un tiempo no superior a la fecha del vencimiento del seguimiento.

Nota: La auditoría de seguimiento deberá ser programada y ejecutada antes del vencimiento del ***FR-***

030 Certificado de conformidad (según corresponda). En caso de no realizar el seguimiento correspondiente, el certificado y la continuidad del ciclo pierde total validez y el cliente deberá iniciar con un nuevo proceso de otorgamiento.

6.2 Auditorías extraordinarias:

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

- Cambios en requisitos legales o reglamentarios que podrían afectar el estado de cumplimiento del cliente.
- Cambios en la estructura del cliente, los procedimientos, las operaciones, las actividades o sitios de la prestación del servicio o proceso, lo cual podrá, a juicio de FUNDAGAN, conllevar a una suspensión temporal del certificado.
- Cambio o transferencia de la empresa a otros propietarios.
- Verificación del levantamiento de una de las causales de suspensión del ***FR-030 Certificado de conformidad***.

El valor correspondiente de la auditoria extraordinaria en los casos anteriormente descritos y los gastos ocasionados por las mismas, estarán a cargo del cliente de acuerdo con las tarifas vigentes de Fundagan.

También se podrán realizar auditorías extraordinarias, en las que se exonera de pago al cliente, cuando se presenten las siguientes situaciones:

- Como resultado de las etapas de revisión y decisión de la certificación de procesos o servicios, que requiera una verificación adicional.
- Por resultados de disposiciones o apelaciones.
- Recursos (peticiones y quejas) del cliente o de las partes interesadas, que afecten la certificación y que, de acuerdo con su magnitud e impacto, lo ameriten.
- Como resultado de una auditoría interna o externa al OEC, en la que se requiera verificación adicional.

OTRAS CONSIDERACIONES

Suspensión o retiro del certificado de conformidad

La suspensión o retiro de la certificación aplica para los clientes que ya cuentan con el ***FR-030 Certificado de conformidad***.

En general, son causales de una suspensión:

- Cuando el cliente se rehúse a que los procesos de auditorías complementarias, seguimientos,

renovación o auditorias extraordinarias se lleven a cabo y prohíbe el acceso de personal de FUNDAGAN a sus instalaciones.

- Cuando el cliente manifieste no encontrarse preparado para la realización de una auditoría de seguimiento.
- En caso de que le sean declaradas No conformidades durante las auditorias de seguimiento de otorgamiento, renovación, seguimiento de renovación o auditorias extraordinarias, el ***FR-030 Certificado de conformidad*** será suspendido temporalmente hasta que las no conformidades sean cerradas de forma efectiva.
- Por incurrir en actividades que *atenten contra el* ***MN-002 Manual de identidad corporativa***.
- *Incumplimiento por parte del cliente de las obligaciones* en cuanto a confidencialidad.
- Por resultados en el proceso de testificación de evaluación o auditoria a FUNDAGAN.
- Por cambio del sistema productivo bajo el cual se aprobó el ***FR-030 Certificado de conformidad*** y que no haya sido notificado a FUNDAGAN.
- Por uso indebido o ilegal por parte del cliente del ***FR-030 Certificado de conformidad***.
- Por solicitud expresa del cliente.
- Toda suspensión se levanta luego de comprobar mediante auditoria extraordinaria que se han subsanado las causas que la originaron. La suspensión temporal solamente podrá ser mantenida por el lapso de cuarenta y cinco (45) días hábiles, momento en el cual, en las instancias de decisión y atestación, se revisa el caso para la toma de decisión del retiro del ***FR-030 Certificado de conformidad***.

En general, son causales de un retiro:

- Una suspensión no atendida.
- Cuando FUNDAGAN evidencie que el cliente ha entregado documentación falsa durante el proceso de auditoría, esto será causal para el retiro y cancelación de forma inmediata del ***FR-030 Certificado de conformidad***, hecho que se notificará a las entidades pertinentes.
- Incumplimiento de un requisito de la norma NTC 6550:2021 en su versión vigente, el cual una vez cumplido el plazo para su subsanación total no alcanzó con la meta fijada por el cliente dentro del tiempo permitido por esta.
- En aquellos casos en que las fechas límites estipuladas en el ***FR-030 Certificado de conformidad*** hayan expirado y el cliente no dio cumplimiento al ciclo de certificación.
- Si alguna entidad de vigilancia y control lo considera pertinente.
- Por solicitud expresa del cliente.

Quejas y apelaciones

Las decisiones tomadas por FUNDAGAN, correspondientes al ***FR-025 Reporte de hallazgos*** y al ***FR-015 Carta de presentación e inicio del proceso***, son susceptibles de apelación, cuyo trámite se encuentra disponible al público en la página web www.fundagan.org Las apelaciones se presentan por oficio radicado de manera física o virtual, allegando los soportes que justifican la apelación. Este recurso se puede presentar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión

tomada. Si transcurrido este plazo, el cliente no presenta apelación, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones judiciales o extrajudiciales, a las cuales el cliente renuncia expresamente.

Para trámite de peticiones, quejas el cliente deberá diligenciar directamente en la página web del organismo https://www.fundagan.org.co.

Uso del logo o imagotipo de certificación

Una vez certificado el cliente, éste tiene derecho a hacer uso de la marca de FUNDAGAN, con referencia a su condición certificada, de acuerdo con las condiciones establecidas en el ***MN-002 Manual de identidad corporativa.***

El ***FR-030 Certificado de conformidad*** emitido por FUNDAGAN, incluye:

a) Nombre del cliente, razón social, dirección y ciudad del predio certificado.
b) Alcance de certificación (Referencial de certificación con su respectivo numeral de aplicación (Número, título y versión y fecha del referencial)), proceso certificado y el esquema de certificación.
c)El código de identificación del certificado.
d)Vigencia del certificado.
e) Fecha de aprobación y de vencimiento del certificado.
f) Fechas previstas de seguimientos del certificado.
g) Datos de FUNDAGAN (Razón social, dirección y ciudad).
h) Datos del responsable con autoridad de parte de FUNDAGAN, para la aprobación de los certificados y firma electrónica con certificado digital.

Está explícitamente prohibido la divulgación y el uso del LOGO DE CLIENTE CERTIFICADO hasta tanto el ***FR-030 Certificado de conformidad*** no se haya concedido.

Los clientes deberán evitar, en su documentación, publicidad o redes sociales, el uso de términos como "con número de solicitud FUNDAGAN…", "en proceso de certificación…", o cualquier otra referencia a FUNDAGAN, que pueda dar la impresión de que su proceso está certificado.

El cliente no debe realizar ni permitir la utilización engañosa de ningún documento concerniente a la certificación de forma total o parcial y debe hacer declaraciones sobre la certificación coherentes con el alcance de la certificación.

Los derechos de uso del ***FR-030 Certificado de conformidad*** no pueden ser cedidos por el cliente.

El cliente no deberá utilizar su certificación de manera que ocasione mala reputación para FUNDAGAN o que pueda considerarse como engañosa o no autorizada.

El cliente puede utilizar en su publicidad el sello o marca de conformidad, siguiendo las disposiciones

que se indican a continuación:

- Con la razón social del cliente.
- Con el número, título, versión o fecha del referencial.
- Con la marca comercial autorizada.
- Dentro del período de validez del certificado.
- En los colores especificados en el ***MN-002 Manual de identidad corporativa***. Las ampliaciones o reducciones son permitidas conservando las proporciones originales y siempre que sean legibles y de acuerdo con lo establecido en el ***MN-002 Manual de identidad corporativa***.
- En documentos, avisos y otros medios publicitarios, con una clara descripción del alcance de la certificación.

Nota: En caso de existir dudas sobre el contenido autorizado para la publicidad, el cliente puede consultar previamente con FUNDAGAN, sobre el contenido de ésta.

Al suministrar copias de los documentos de certificación a otros, deben reproducirse estos documentos en su totalidad.

En caso de evidenciar uso indebido del sello de certificación, FUNDAGAN tomará acciones adecuadas, con cargo al cliente, por tratarse 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 en cualquier medio de la infracción cometida por el cliente. A continuación, se explican los pasos a seguir por parte de FUNDAGAN, por el uso indebido del sello.

- Suspensión inmediata de la certificación.
- Notificación de FUNDAGAN a la entidad de vigilancia y control correspondiente.

Para el levantamiento de este hallazgo, el cliente debe implementar las siguientes acciones correctivas.

- Sustitución de elementos mal marcados en su merchandising.
- Ajustes a los modelos correspondientes.
- Notificaciones al público aplicables informando sobre el error cometido y la enmienda de este.

FUNDAGAN enviará al cliente una comunicación escrita en la que indique que la suspensión impuesta ha sido levantada y que se autoriza el uso del sello de certificación mediante el ***FR-030 Certificado de conformidad***.

En los casos anteriormente mencionados, el cliente exime a FUNDAGAN de cualquier acción legal en su contra, por la suspensión o retiro del ***FR-030 Certificado de conformidad***.

Inmediatamente después de haber sido suspendida, retirada o finalizada la certificación, el cliente deberá de dejar de utilizar la certificación en todo material publicitario que contenga alguna referencia a ella.

Los clientes certificados por FUNDAGAN deben evitar el uso del Símbolo de Acreditación de ONAC en sus publicaciones, publicidad, documentos de tipo comercial o transaccional. Todo incumplimiento que FUNDAGAN identifique respecto a esta disposición, será comunicado directamente al Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, para que dicho organismo inicie las acciones pertinentes, directamente en contra del infractor.

Los clientes certificados por FUNDAGAN deberán dar un uso correcto al SAC (Sello Ambiental Colombiano), de acuerdo con los lineamientos establecidos en el "manual de condiciones de gestión y uso del SAC" del Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, en caso contrario FUNDAGAN tomará las medidas correspondientes, sin perjuicio de que a su vez, también el Ministerio de Medio Ambiente inicie las acciones pertinentes en contra del infractor.

Vigencia de la certificación

Una vez otorgada la certificación, el cliente asume toda la responsabilidad por el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos establecidos en la NTC 6550, en su versión vigente.

La vigencia del certificado emitido por FUNDAGAN para el caso de otorgamiento es de tres (3) años para el primer ciclo de certificación, con dos (2) seguimientos que se realizarán cada año, contados a partir de la expedición del ***FR-030 Certificado de conformidad***.

La vigencia del certificado emitido por FUNDAGAN para el caso de renovación es de tres (3) años para el segundo ciclo de certificación, con seguimientos que se realizarán cada año, contados a partir de la expedición del ***FR-030 Certificado de conformidad***.

Cambios en el esquema de certificación

En el caso de que se presenten cambios en el esquema y/o proceso de certificación, estos serán analizados por parte de FUNDAGAN con el fin de establecer las acciones a emprender, posterior a esto se informarán los lineamientos establecidos para verificar la implementación de los cambios por parte de los clientes.

Las acciones para implementar estos cambios en el esquema o el proceso de certificación pueden incluir según se requiera:

- Proceso de auditoría
- Proceso de revisión técnica
- Proceso de decisión
- Actualización del documento de certificación y registros en general
- Actualización del directorio de certificados

- Informar a las partes interesadas requeridas

Incumplimientos

En el caso de que el cliente incumpla con cualquiera de las obligaciones descritas en este reglamento, se someterá a que FUNDAGAN Suspenda o retire el ***FR-030 Certificado de conformidad***, según corresponda y de acuerdo con lo detallado en este reglamento.

Gestión de datos personales

Mediante el ***FR-019 Propuesta comercial*** que para el efecto le será presentado para su revisión y aprobación, El cliente autorizará a FUNDAGAN para el correspondiente tratamiento de sus datos personales, esta autorización incluirá la recolección, almacenamiento, uso, circulación y la supresión de los datos personales que se hayan recolectado para el desarrollo adecuado de la relación comercial entre el cliente y Fundagan. Los derechos del cliente por el tratamiento de sus datos personales y cómo ejercerlos, están descritos y pueden ser consultados en la ***PL-002 Política de tratamiento de datos personales*** publicada en la página web: www.fundagan.org.co

FUNDAGAN ESTÁ OBLIGADO A:

- Tratar de manera estrictamente confidencial toda la información y los documentos obtenidos del cliente, en relación con las actividades desarrolladas para el proceso de certificación, y usarla solamente para los fines relacionados con la gestión de éste.

- En caso de que una autoridad legal competente requiera información relacionada con el cliente, Fundagan informará al cliente, para que éste otorgue la autorización debida. Lo anterior sin perjuicio del estricto cumplimiento que Fundagan debe dar a la Ley y a las órdenes provenientes de las autoridades judiciales y administrativas.

- La información relativa al cliente obtenida de fuentes distintas como, por ejemplo: Consulta en listas restrictivas, recepción de quejas o información solicitada o notificada por autoridad legal competente, será tratada como información confidencial.
- Todo el personal que tenga vínculo contractual con Fundagan debe suscribir un compromiso de imparcialidad, ética y confidencialidad.

EL CLIENTE ESTÁ OBLIGADO A:

- Que toda la información que intercambie con Fundagan en desarrollo de su relación comercial es de carácter reservado.

- EL cliente se compromete a guardar la más estricta reserva sobre la información de FUNDAGAN a que tenga acceso y a no divulgar a terceros o a usar para propósitos distintos del cumplimiento del objeto de este documento, toda o cualquier parte de la información de FUNDAGAN.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

INTERNOS
PL-002 Política de tratamiento de datos personales
MN-002 Manual de identidad corporativa
MN-003 Auditorías remotas
MZ-004 Partes interesadas
MZ-007 Directorio de certificaciones
RG-001 Reglamento para la certificación de productos, procesos y servicios
PR-008 PQyA
FR-014 Solicitud de servicio de certificación
FR-015 Carta de presentación e inicio del proceso
FR-019 Propuesta comercial
FR-022 Plan de auditoría
FR-025 Reporte de hallazgos
FR-026 Informe de auditoría
FR-027 Carta de decisión no aprobatoria
FR-028 Plan de corrección y acciones correctivas
FR-030 Certificado de conformidad
FR-032 Recordatorio visita de seguimiento
EXTERNOS
ISO/IEC 17065 en su versión vigente
ISO/IEC 17067 en su versión vigente
ISO 9001 en su versión vigente

7. APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Luisa Sánchez	Líder de calidad	22/06/2023
REVISÓ	Nataly Delgado	Directora ejecutiva	30/04/2024
APROBÓ	Nataly Delgado	Directora ejecutiva	30/04/2024

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN	FECHA
001	Creación del documento	30/04/2024
002	*Se incluyen 3.1 Responsabilidades del cliente (Uso adecuado de logos de acuerdo con el ***MN-002 Manual de identidad corporativa***). *Se realiza actualización de codificación de documentos anexos.	29/05/2024
003	*Frecuencia para la realización de las auditorías (anual), la vigencia de la certificación y los términos para la suspensión de la certificación. Ampliación de causales de suspensión o retiro del ***FR-030 Certificado de conformidad***, ampliación de información sobre auditorias extraordinarias.	29/10/2024
004	Se incluye el texto "LOGO DE CLIENTE CERTIFICADO" en las secciones relacionadas con el uso de logos	26/08/2025