



INTN

***REGLAMENTO GENERAL PARA
LA CERTIFICACIÓN DE
SISTEMAS DE GESTIÓN DEL
ONC-INTN***

ONC - RGS - 002

**ORGANISMO NACIONAL DE
CERTIFICACIÓN**

Revisión: 04

Vigencia: 2021 / 07 / 30

 ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-RGS-002
	Revisión	04
	Vigencia	2021-07-30
	Página	2 de 20
REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ONC - INTN		

CONTENIDO	Pág.
1. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	3
2. OBJETIVO Y ALCANCE	6
3. REFERENCIAS NORMATIVAS	6
4. CONDICIONES GENERALES	7
5. TRÁMITES PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	8
6. REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA INICIAL DE CERTIFICACIÓN	9
7. ACTIVIDADES DE VIGILANCIA Y VIGENCIA DEL CERTIFICADO	12
8. RENOVACIÓN	12
9. AUDITORIAS EXTRAORDINARIAS	13
10. AMPLIACIÓN Y REDUCCIÓN DE ALCANCE	13
11. USO DE MARCA ONC-INTN DE SISTEMA DE GESTIÓN	14
12. APELACIONES Y QUEJAS	16
13. SANCIONES	17
14. CONFIDENCIALIDAD	18
15. MODIFICACIONES DE ESTE REGLAMENTO GENERAL	18
ANEXO I Procedimiento de Apelaciones y/o Quejas	18
ANEXO II Del Uso de Marca ONC de Sistemas de Gestión	19
ANEXO III Conformidad de la Organización	20

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-RGS-002
		Revisión	04
		Vigencia	2021-07-30
		Página	3 de 20
REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ONC - INTN			

Este reglamento forma parte de los requisitos establecidos que suscriben la Organización y el ONC y que rigen la Certificación de Sistemas de Gestión.

1. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

1.1. Definiciones

A los efectos de este Reglamento General, se denomina:

- **Apelación:** solicitud presentada por un solicitante, cliente certificado, u organización certificada, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el ONC relacionada con su estado de certificación deseado.
- **Auditoría inicial:** auditoría de otorgamiento de certificación de un sistema de gestión.
- **Auditoría de renovación:** auditoría realizada después de completar el ciclo de certificación de tres (3) años, para renovar el certificado.
- **Certificado:** al documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación que indica que se ha obtenido la adecuada confianza en la conformidad con una norma u otro documento normativo especificado, sobre un sistema determinado.
- **Cliente:** Organización cuyo sistema de gestión se audita con fines de certificación.
- **Cliente Certificado:** persona física o Jurídica la cual ha sido autorizada por ONC-INTN para usar la Marca ONC de Sistemas de Gestión.
- **Departamento de Certificación de Sistemas:** en adelante DCSI, a la unidad dependiente del Organismo Nacional de Certificación, que atiende los requisitos de la Norma Paraguaya NP-ISO/IEC 17021, y el responsable de la aplicación del presente Reglamento General para el otorgamiento del certificado de conformidad
- **Documento normativo:** al documento que establece reglas, directrices o especifica características para ciertas actividades, o sus resultados. Incluye documentos tales como las normas, las especificaciones técnicas, los códigos de buena práctica y los reglamentos.
- **Equipo auditor:** Persona o grupo de personas asignadas para realizar una auditoría y que está constituido por un auditor líder, quien puede estar acompañado por auditor(es), experto(s) técnico(s), y/o auditor(es) en entrenamiento.

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-RGS-002
		Revisión	04
		Vigencia	2021-07-30
		Página	4 de 20
REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ONC - INTN			

- **Esquema de certificación:** requisitos específicos de certificación relacionados con categorías especificadas de sistemas a las que se aplican las mismas normas y reglas particulares, y los mismos procedimientos
- **Experto técnico:** persona que proporciona conocimiento o experiencia y pericias específicos al equipo auditor, relacionados al proceso o la actividad que se va a auditar.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- **No conformidad mayor:** incumplimiento de un requisito que afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos. Las no conformidades pueden considerarse como mayores en las siguientes circunstancias:

NOTAS:

- Si no existe evidencia de que se haya implementado un control eficaz del proceso, o que los productos o servicios cumplan los requisitos especificados.
- Si se evidencia una cantidad de no conformidades menores asociadas con el mismo requisito o asunto que demuestre una falla sistémica.
- **No conformidad menor:** Incumplimiento de un requisito que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.
- **Norma Técnica:** al documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que establece, para un uso común y repetitivo, reglas, directrices o características para ciertas actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden de un contexto dado.
- **Observador** Persona que acompaña al equipo auditor, pero que no audita a la Organización.
- **Organización:** Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para alcanzar sus objetivos.

NOTA:

El concepto de Organización incluye, pero no está limitado a un comerciante individual, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, entidad de caridad, o institución, o parte o combinación de ellas, ya sea pública o privada.

- **Organización multisitio:** Organización que tiene una función central identificada (denominada como sede u oficina central), en la cual ciertas actividades se planifican, controlan o administran, y una red de sitios permanentes en los cuales estas actividades se llevan a cabo total o parcialmente.

 ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-RGS-002
	Revisión	04
	Vigencia	2021-07-30
	Página	5 de 20
REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ONC - INTN		

- **Proceso de certificación:** Todas las actividades que un organismo de certificación establece para demostrar que un sistema cumple con los requisitos especificados, que incluyen la solicitud, la evaluación, la decisión sobre la certificación, la vigilancia y la renovación de la certificación, el uso de certificados y logotipos/marca.
- **Queja:** expresión de insatisfacción, distinta de una apelación, presentada por una organización o persona al ONC, relacionada con las actividades de dicho organismo o sistema certificado, para lo que se espera una respuesta.
- **Requisitos:** a los ítems del documento normativo que establece las documentaciones del procedimiento para la evaluación de conformidad establecidos por el ONC.
- **Sistema:** conjunto de elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo.
- **Sistema de Certificación:** conjunto de procedimientos y recursos para llevar a cabo el proceso de certificación de acuerdo con el esquema de certificación, que resulta en la emisión de un certificado, incluyendo el mantenimiento
- **Sitio adicional:** Nuevo sitio o grupo de sitios permanentes que será(n) adicionado(s) a un certificado ya existente.
- **Sitio permanente.** Localización (física o virtual) donde una Organización Cliente lleva a cabo su trabajo o suministra servicio, sobre una base continua.
- **Sitio temporal:** Localización (física o virtual) donde una Organización lleva a cabo su trabajo o suministra servicio por un periodo finito de tiempo y el cual no está previsto que llegue a ser un sitio permanente.

NOTA:

Cuando sea aplicable para determinar tiempos, la Organización debe relacionar los sitios temporales que sean considerados, dentro de la auditoría.

- **Suspensión del certificado.** Pérdida temporal de validez de la certificación hasta por máximo ciento ochenta (180) días. Esta suspensión es solicitada por la Organización, por las razones que motivan la solicitud, o decidida por el ONC ante el incumplimiento de requisitos y condiciones establecidos en este reglamento y las relativas a los resultados obtenidos en las auditorías realizadas en la Organización (véase capítulo 13.1. del presente reglamento).
- **Solicitante:** Persona Física o Jurídica que solicita la Certificación ONC-INTN de Sistemas de Gestión.
- **Tiempo de la auditoría.** Tiempo requerido para planificar y realizar una auditoría

 ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-RGS-002
	Revisión	04
	Vigencia	2021-07-30
	Página	6 de 20
REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ONC - INTN		

completa y eficaz del sistema de gestión de la Organización.

- **Toma de decisión.** Instancia en la cual un ponente verifica la información generada durante el proceso de auditoría, con el fin de ratificar la recomendación dada por el auditor de otorgar, renovar, mantener, ampliar, reducir o reactivar un certificado.

1.2. Abreviaturas

INTN	Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología
ONC	Organismo Nacional de Certificación
DCSI	Departamento de Certificación de Sistemas
SG	Sistema de Gestión

2. OBJETIVO Y ALCANCE

2.1 Establecer las condiciones que son aplicables para la certificación ONC – INTN de sistemas de gestión, con base en documentos normativos que establecen requisitos para sistemas de gestión.

2.2 La Certificación de Sistemas de Gestión ONC-INTN se otorga a las empresas cuyos sistemas cumplan con todos los requisitos de la Norma de referencia, el presente Reglamento y las disposiciones legales vigentes que se apliquen.

2.3 El Cliente Certificado es el único responsable frente a terceros de cualquier daño o perjuicio que pudiere derivarse por la utilización o consumo de los productos, procesos, servicios o cualquier combinación de ellos. En ningún caso la Certificación ONC-INTN de Sistemas de Gestión se refiere a la certificación de los productos o servicios prestados por la organización certificada.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

3.1 Los requisitos a ser examinados en la Certificación de Sistemas de Gestión son los establecidos en el documento normativo convenido entre el ONC y el cliente, de acuerdo con las necesidades del solicitante y/o exigencias planteadas a este por el cliente.

3.2 El ONC se reserva el derecho de no aceptar solicitudes de certificación cuando los documentos normativos presentados por el solicitante como referencia para la certificación, no reúnan los requisitos especificados en el párrafo anterior.

3.3 NP-ISO/IEC 17021-1. Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de los sistemas de gestión.

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-RGS-002
		Revisión	04
		Vigencia	2021-07-30
		Página	7 de 20
REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ONC - INTN			

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 El sistema cuya certificación se solicita deberá constar de información clara; descripción y documentos desarrollados, implementado con un mínimo de 3 (tres) meses y mantención del mismo de acuerdo con los requisitos de la Norma Técnica correspondiente

4.2 El ONC tendrá accesible al público y proporcionará a petición, la información relativa a las certificaciones otorgadas, suspendidas o retiradas. Si por razones excepcionales, el cliente certificado considera que el acceso a esta información debe ser limitado, debe notificar de este hecho al ONC indicando las justificaciones correspondientes.

4.3 La representación material de la Certificación de Sistemas de Gestión ONC -INTN es un signo distintivo constituido por un sello o rótulo, que se aplica según se indica en el ítem 7 y el Anexo II del presente reglamento.

4.4 La Certificación de Sistemas de Gestión ONC-INTN puede ser solicitada por cualquier persona Física o Jurídica. En el caso de personas jurídicas a través de su representante legal.

4.5 En caso de que el postulante hubiese sido Cliente Certificado del ONC-INTN de Sistemas de Gestión u otro servicio de certificación del ONC-INTN y que éste haya sido cancelado por incumplimiento de tipo ético o técnico, la Dirección del ONC analizará los antecedentes para ver la factibilidad de iniciar o no el trámite, también se aplicará cuando el Cliente Certificado hubiese renunciado a una Certificación de Sistemas de Gestión ONC-INTN.

4.6 En caso de que deba modificar algún requisito para el servicio de Certificación de Sistemas de Gestión ONC -INTN, el ONC notificará con antelación al cliente certificado sobre las mismas y le otorgará un tiempo convenido entre ambas partes para realizar las evaluaciones correspondientes sobre dichas modificaciones.

4.7 El cliente debe asegurar que el Equipo Auditor del ONC tengan acceso a todas las instalaciones incluidas en el alcance de la certificación solicitada. La auditoría se extenderá a todos aquellos sectores, sitios, registros y personal incluidos dentro del alcance de la certificación (fábricas, depósitos, sucursales y todos los sitios cubiertos por el alcance), aunque sus actividades se desarrollen parcialmente o totalmente fuera de sus instalaciones donde realice la gestión del sistema a ser evaluado.

4.8 Una vez que la organización abone los aranceles iniciales correspondientes al servicio de la certificación solicitada, el ONC procederá a realizar el inicio del procedimiento de auditoría para la Certificación de Sistemas de Gestión.

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-RGS-002
		Revisión	04
		Vigencia	2021-07-30
		Página	8 de 20
REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ONC - INTN			

4.9 El Cliente Certificado no está autorizado a realizar ninguna declaración engañosa (en documentaciones, modificaciones de publicidad en caso de reducción del alcance, etc.) referente al fin y al alcance de la Certificación de Sistemas de Gestión ONC -INTN otorgada, en caso que esto ocurra, el ONC iniciará acciones legales y/o la suspensión o retiro de Certificado, igualmente será cancelado cuando se comprueba que el Cliente Certificado no puede seguir cumpliendo con las exigencias de las Normas y Reglamentos establecidos.

4.10 La Certificación de Sistemas de Gestión ONC-INTN se otorgará única y exclusivamente según lo dispuesto en el presente Reglamento General.

4.11 Son obligaciones del Cliente Certificado:

- a) Presentar toda información requerida en la solicitud de certificación de Sistemas de Gestión del ONC-INTN,
- b) Ser sometido a las auditorias según corresponda al alcance y área solicitadas,
- c) No utilizar el Certificado de Sistemas de Gestión ONC-INTN de forma tal que desacredite al ONC, o realizar alguna declaración que resulte engañosa, y
- d) Cumplir con lo establecido en el plan de auditorías en fecha y hora establecidas y acordadas con el ONC-INTN.

4.12 Si la organización posee inconvenientes para ser auditada en la fecha y hora acordada, deberá informar al ONC con un mínimo de ocho (8) días hábiles de antelación a la fecha acordada, con el fin de planificar una nueva fecha y hora para el efecto. En el caso que la organización no haya cumplido con el tiempo establecido, el responsable de certificación del ONC coordinará con la organización un nuevo horario y fecha, dicha reprogramación podrá generar un costo por gastos administrativos incurridos, los que deberán ser abonados por la organización solicitante.

4.13 El otorgamiento de la certificación de Sistemas de Gestión ONC-INTN no constituye una garantía sobre productos o servicios.

4.14 Si el ONC-INTN requiere ser evaluado por un ente acreditador o por un esquema de evaluación entre pares y debe presentar información confidencial del cliente certificado, el ONC-INTN notificará previamente al Cliente Certificado, a través de una Nota escrita o mail para su oportuno conocimiento.

5. TRÁMITES PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

5.1 La empresa interesada solicita al ONC mediante el formulario "*Solicitud de Certificación de Sistema de Gestión ONC-FSG-001*", debidamente completado y firmado, el servicio de Certificación de Sistemas de Gestión.

5.2. Dicha solicitud debe ser entregada junto con la constancia de inscripción al Registro

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-RGS-002
		Revisión	04
		Vigencia	2021-07-30
		Página	9 de 20
REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ONC - INTN			

Único de Contribuyentes (RUC) que autoriza realizar actividades económicas en el territorio nacional, o de su documentación en trámite, o una copia autenticada del acta de constitución de la organización u otro documento similar que demuestre que la organización se encuentra legalmente establecida para producir, comercializar o prestar servicios (público o privado) junto con una copia del Manual de Calidad del Sistema o Mapa de procesos o algún documento donde describan las documentaciones del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, en el caso que su sistema cuente con el mismo.

5.3 El DCSI realiza la revisión y el análisis de la factibilidad de las solicitudes por medio del formulario “*Análisis de factibilidad ONC-FSG-002*”, para el otorgamiento o modificación del alcance de la certificación, con el fin de asegurar que:

- a) Los requisitos estén claramente definidos, documentados y comprendidos;
- a) Se resuelva cualquier diferencia entre el solicitante y el ONC; y
- b) Verificar si el DCSI tiene la capacidad necesaria para prestar el servicio de certificación en lo que respecta al alcance de la certificación deseada por el solicitante.

5.4 A solicitud del ONC-INTN, el postulante debe permitir durante las auditorias que forman parte del proceso de certificación la participación del equipo auditor de los organismos ante los cuales el ONC-INTN se encuentra acreditado o de aquellos organismos de los cuales el ONC-INTN es miembro, así mismo, la participación de auditores en entrenamiento (observadores) para contribuir en la formación de futuros auditores.

5.5 En caso de que se concluya que el DCSI no puede llevar a cabo la certificación solicitada, se comunica dicha imposibilidad al solicitante.

5.6 El DCSI elabora el esquema de certificación de sistemas de gestión y costeo correspondiente a lo solicitado, para luego remitir el mismo al solicitante, debiendo éste remitir aceptado o no los costos propuestos por medio del “*Formulario de Aprobación de Presupuesto ONC-FSG-005*”, dicho esquema se basa en los siguientes factores:

- tamaño de la organización;
- tipo de negocio;
- complejidad de los procesos declarados.

5.7 De ser aceptado el presupuesto, el cliente deberá abonar por el servicio solicitado o si se trata de una Organización Gubernamental deberá remitir al INTN la Orden de Servicio correspondiente, para él iniciar el proceso de certificación.

6. REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA INICIAL DE CERTIFICACIÓN

La Auditoría Inicial de certificación de un Sistema de Gestión se realiza en dos etapas:

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-RGS-002
		Revisión	04
		Vigencia	2021-07-30
		Página	10 de 20
REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ONC - INTN			

Etapa I y Etapa II.

6.1 Auditoría de la Etapa I: parte de esta auditoría tendrá lugar en las instalaciones de la organización, con el fin de:

- a) Auditar la documentación del Sistema de Gestión del cliente;
- b) Evaluar la ubicación y las condiciones específicas del sitio del cliente e intercambiar información con el personal del cliente con el fin de determinar el estado de preparación para la auditoría de la Etapa II;
- c) Revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la Norma, en particular en lo que concierne a la identificación de desempeños clave o aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del Sistema de Gestión;
- d) Recopilar la información necesaria correspondiente al alcance de sistema de gestión, que incluye:
 - las ubicaciones del cliente;
 - los procesos y equipos empleados;
 - los niveles de controles establecidos (particularmente en caso de clientes multisitio);
 - los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- e) Revisar la asignación de recursos para la auditoría de la Etapa II y acordar con el cliente los detalles de la auditoría de la Etapa II;
- f) Proporcionar un enfoque para la planificación de la auditoría de la Etapa II, obteniendo una comprensión suficiente del Sistema de Gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de los posibles aspectos significativos;
- g) Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan y si el nivel de implementación del Sistema de Gestión confirma que la organización del cliente está preparada para la auditoría de la Etapa II.

Los hallazgos de la auditoría de la Etapa I se documentan y comunican al cliente, incluida la identificación de cualquier tema de preocupación que podría ser clasificado como No Conformidad en el transcurso de la Auditoría de la Etapa II.

Al determinar el intervalo entre la Etapa 1 y la Etapa 2, se deben considerar las necesidades del cliente para resolver los problemas identificados en la Etapa 1. El ONC puede asimismo revisar sus acuerdos para la Etapa 2. Si ocurren cambios significativos que pudieran impactar el Sistema de Gestión, el ONC debe considerar la necesidad de repetir toda la Etapa 1, o una parte de ella y debe informar al cliente que los resultados de la Etapa 1 pueden conducir al aplazamiento o cancelación de la Etapa 2.

6.2 Auditoría Etapa II: el propósito de esta auditoría es evaluar la implementación, incluida la eficacia del sistema de gestión del cliente y se desarrolla en las ubicaciones del cliente, e incluye al menos lo siguiente:

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-RGS-002
		Revisión	04
		Vigencia	2021-07-30
		Página	11 de 20
REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ONC - INTN			

- a) La información y las evidencias de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión u otro documento normativo;
- b) La realización de actividades de seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave;
- c) El Sistema de Gestión del Cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de la legislación;
- d) La capacidad del sistema de gestión del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;
- e) El control operacional de los procesos del Cliente;
- f) Las Auditorías Internas y la revisión por la dirección;
- g) La responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente;

Una vez concluida la auditoría, el equipo auditor deberá presentar y entregar al cliente, un Informe preliminar de la Auditoría, mencionando los hallazgos de la Auditoría; No conformidades u Oportunidades de Mejora (siempre que existan) en la reunión de cierre.

Posterior a la culminación de la Auditoría Inicial, el equipo auditor emitirá el Informe final de la Auditoría y el ONC remitirá una copia al Cliente.

6.3 Al concluir el proceso de la Auditoría, el equipo auditor entregará toda la documentación al ONC, para la revisión técnica del proceso del servicio de Certificación de Sistemas de Gestión ONC-INTN.

6.4 En el caso que existiesen No conformidades en la Auditoría, la empresa auditada tendrá un plazo máximo de 10 (diez) días corridos, para el estudio de las causas y remitir al DCSI los planes de acciones y el tiempo de implementación de las mismas.

6.5 Las no conformidades se considerarán subsanadas cuando las acciones correctivas se hayan implementado y verificado su eficacia, aprobadas por el equipo auditor, dentro de un plazo convenido entre el ONC y el cliente.

6.6 La Dirección del ONC tomará la decisión de otorgar la Certificación de Sistemas de Gestión para el alcance que fue auditado y de ser así el ONC notificará al cliente para la firma del contrato y entrega del certificado correspondiente. El cliente asume todos los derechos y obligaciones por el uso de la Marca ONC de Sistemas de Gestión, a partir de la firma del contrato.

6.7 El DCSI actualiza la lista de las empresas que cuentan con la Certificación de Sistemas de Gestión ONC-INTN que es accesible al público y se encuentran en la página Web del INTN, en la cual se especifica el nombre, norma certificada, número de certificado, alcance de la certificación, ubicación geográfica y el estado de la certificación del Cliente Certificado.

6.8 En caso de la no concesión de la certificación solicitada, el cliente es informado en la

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-RGS-002
		Revisión	04
		Vigencia	2021-07-30
		Página	12 de 20
REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ONC - INTN			

brevidad posible mediante nota, firmada por la Dirección del ONC.

6.9 Para la presentación de nuevas solicitudes de Certificación de Sistema de Gestión ONC-INTN se deberá cumplir con lo siguiente:

- a) La segunda solicitud podrá ser presentada luego de haberse cumplido las recomendaciones del equipo auditor, por las cuales se rechazó la primera solicitud.
- b) Para las solicitudes posteriores deberá expedirse al DCSI sobre los plazos o condiciones en que podrían ser presentadas.

7. ACTIVIDADES DE VIGILANCIA Y VIGENCIA DEL CERTIFICADO

7.1 El ONC realiza sus actividades de vigilancia por medio de una Auditoría de Vigilancia, ocasión en la cual son verificados los procesos representativos cubiertos por el alcance del Sistema de Gestión, y además aspectos importantes que afecten al Sistema, como también el uso de la Marca ONC de Sistemas de Gestión, para verificar si los clientes continúan cumpliendo con los requisitos de la norma como con lo reglamentado establecido por el ONC, y por lo tanto se mantiene la certificación o bien se procese a suspenderla o retirarla, según cumplimiento o incumplimiento.

7.2 El uso del Certificado tendrá una vigencia determinada en el contrato del uso de la Marca ONC de Sistemas de Gestión y estará estipulado en el Certificado correspondiente.

7.3 Dichas actividades de vigilancia son realizadas como mínimo una vez por cada año de duración del certificado.

8. RENOVACIÓN

El propósito de la auditoría de renovación es confirmar la conformidad y eficacia continuas del sistema de gestión en su conjunto, así como su pertinencia y aplicabilidad continuas para el alcance de la certificación. Una auditoría de renovación se debe planificar y llevar a cabo para evaluar el cumplimiento continuo de todos los requisitos de la norma del sistema de gestión pertinente u otro documento normativo. Esto debe planificarse y llevarse a cabo en el tiempo apropiado para permitir la renovación oportuna antes de la fecha de caducidad del certificado.

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

8.1 La auditoría de renovación se realiza al tercer año de poseer la certificación antes de la fecha de su caducidad, de esta manera empieza un nuevo ciclo de certificación y por lo tanto se procede a realizar la solicitud y a firmar nuevamente la solicitud de

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-RGS-002
		Revisión	04
		Vigencia	2021-07-30
		Página	13 de 20
REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ONC - INTN			

Certificación para un nuevo periodo, en el caso que el cliente lo desee.

8.2 El ONC recordará al cliente certificado faltando aproximadamente 90 (noventa) días para la finalización de la vigencia del Certificado de SGC el próximo vencimiento del certificado y presentará las nuevas condiciones de certificación en caso de que se presenten, debiendo el cliente certificado completar el proceso de renovación (antes del vencimiento del certificado vigente), comenzando desde la Solicitud.

8.3 A través de esta auditoría que está compuesta por dos etapas de igual forma que la auditoría de certificación inicial, se puede verificar el continuo cumplimiento de todos los requisitos de la norma referente del sistema de gestión con la cual fue certificada y la normatividad pertinente, eficacia del sistema y pertinencia y aplicabilidad del alcance de la certificación.

8.4 La comunicación de la renovación o no de la certificación es obligación del cliente certificado, quién deberá solicitar al ONC dentro del periodo estipulado en el ítem 8.2 del presente reglamento.

8.5 En caso de incumplimientos u observaciones, la Organización deberá implementar, en modo eficaz, el tratamiento y las medidas correctivas que correspondan antes de la fecha de vencimiento del certificado. En este caso el ONC deberá realizar una auditoría complementaria para verificar que los incumplimientos y las observaciones se hayan corregido con tiempo de antelación suficiente para una posterior emisión del certificado.

8.6 Todos los gastos correspondientes a auditorías adicionales derivadas de faltas en el Sistema de Gestión estarán a cargo del solicitante.

9. AUDITORIAS EXTRAORDINARIAS

9.1 Cuando se considere necesario (cierre de algunas no conformidades, cambios importantes en la organización, quejas) el ONC podrá programar auditorías extraordinarias al SGC, cuyos aranceles serán remitidos al cliente dependiendo del tipo y alcance de la auditoría, para que sean abonados.

9.2 Se considera además como auditoría extraordinaria a la solicitada por el cliente de forma excepcional fuera de las auditorías de etapa I y II y de las de Seguimiento, como la de PRE AUDITORIA que en algunos casos es solicitado por el cliente para evaluar el estado del sistema de gestión de la calidad antes de realizar la auditoría de certificación.

10. AMPLIACIÓN Y REDUCCIÓN DE ALCANCE

10.1 El ONC-INTN realiza la ampliación o reducción del alcance de certificación, por medio de la solicitud correspondiente.

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-RGS-002
		Revisión	04
		Vigencia	2021-07-30
		Página	14 de 20
REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ONC - INTN			

10.2 Para una ampliación del alcance se requerirá a través de la presentación de la Solicitud al ONC, y la misma será desarrollada por medio de una auditoría extraordinaria.

10.3 La reducción del alcance del certificado es realizada a través de la presentación de una solicitud escrita de la Organización solicitante.

10.4 Se concede o modifica el alcance de la certificación de un cliente según procedimiento de la certificación del ONC-INTN.

10.5 La Organización certificada deberá informar al ONC todos los cambios que realice y que puedan afectar al Sistema de Gestión o el alcance del certificado, tales como:

- a) Cambios en la razón u objeto social.
- b) Cambios en la dirección de contacto o los sitios bajo el alcance de la certificación.
- c) Cambios en la organización, en su tamaño, en su estructura organizacional, en la de sus procesos y en el personal que esté relacionado con la administración del Sistema de Gestión.
- d) Cambios en el alcance de las operaciones bajo el Sistema de Gestión certificado.
- e) Cambios mayores en el Sistema de Gestión y sus procesos.
- f) Fusión, liquidación, cesión de acciones y en general cualquier otra operación que implique un cambio en la naturaleza jurídica de la organización.
- g) Otros, que puedan llegar a afectar el alcance del sistema certificado.

10.6 La interrupción temporal de las actividades en la organización no dará lugar a la ampliación del periodo de validez del certificado de 3 (tres) años a partir de su emisión.

10.7 Teniendo en cuenta lo anterior, si el ONC debe realizar auditorías extraordinarias al Sistema de Gestión, el cliente certificado será notificado por escrito a través del DCSI, a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos, al que podrá ocasionarla modificación, suspensión o cancelación del Certificado.

10.8 Si la organización no informa los cambios realizados antes de la realización de las auditorías puede llevar a la suspensión de la certificación.

11. USO DE LA MARCA ONC-INTN DE SISTEMA DE GESTIÓN

11.1 El uso de la Marca ONC de Sistemas de Gestión es voluntario, sin embargo, la organización que desee hacer uso de ésta se compromete a respetar íntegramente lo descrito en el presente reglamento. El cliente podrá utilizar la Marca ONC de Sistemas de Gestión sólo en las condiciones establecidas en el presente documento.

11.2 Una vez que la organización haya obtenido la Certificación, el ONC le otorgará un Certificado mediante un documento de carácter contractual y específico entre el Cliente

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-RGS-002
		Revisión	04
		Vigencia	2021-07-30
		Página	15 de 20
REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ONC - INTN			

Certificado y el ONC, el mismo documento es denominado “Contrato de Concesión para el uso de la Marca ONC-INTN Sistema de Gestión” y en el cual se establecerán los derechos y obligaciones permanentes o provisionales para ambas partes, así como; los costos acordados que serán abonados por el cliente. El presente Reglamento será instrumento principal del Contrato y formará parte integrante e invisible de éste.

11.3 La Marca ONC de Sistemas de Gestión podrá ser utilizada bajo las siguientes condiciones;

- a) Sólo en relación con su alcance de certificación.
- b) Podrá usarse en artículos de papelería tales como contratos y documentos de venta, membretes, tarjetas de presentación, facturas, tarjetas de saludo, tarjetas de reparto; en publicidad tales como exhibidores, carteles, spots televisivos, videos promocionales, sitios de internet, folletos, etc.; en anuncios publicitarios exteriores tales como carteleras, letreros, en banderas, en vehículos, en embalajes secundarios o exteriores que no llegan a los usuarios finales, en adhesivos, en artículos promocionales como agendas de bolsillo, tazas para café, posavasos, felpudos, etc. En el caso de organizaciones que solo hayan certificado una parte de su actividad la Marca ONC de Sistemas de Gestión debe ir asociada solo a la actividad certificada.
- c) Cuando se utiliza en banderas, cajas más grandes o embalaje secundario que no llegan a los usuarios finales.
- d) En vehículos cuya actividad principal no es el transporte de pasajeros, si entrega de productos o servicios certificados a clientes.
- e) En productos promocionales tales como tazas, posavasos.

11.4 No debe ser utilizado bajo las siguientes condiciones;

- a) En informes de ensayo o certificados de conformidad, tales como; certificados de calibración o Informes de ensayos
- b) En sus productos y embalaje primario de manera de prevenir confusión con certificación de producto. Sin embargo, podrá usar la Marca ONC de Sistemas de Gestión en cajas grandes o envolturas de embalaje que pueda razonablemente ser considerado que no llegara a los usuarios finales, pero sólo en relación con una declaración de que "el producto fue fabricado en una planta cuyo sistema de gestión ha sido certificado".

11.5 La Marca ONC-INTN de Sistema de Gestión debe reproducirse exactamente de acuerdo con el modelo y detalles técnicos del logo descritos en el ANEXO II del presente documento.

11.6 Para dar cumplimiento a lo anterior, el Cliente Certificado debe enviar al ONC-INTN, antes de su publicación o difusión pública, catálogos, anuncios y cualquier otro medio en el cual se mencione la certificación de sistemas de gestión otorgada por ONC-

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-RGS-002
		Revisión	04
		Vigencia	2021-07-30
		Página	16 de 20
REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ONC - INTN			

INTN, para su revisión y aprobación. ONC-INTN, podrá exigir el cambio de los elementos que no estuvieran conformes.

11.7 El derecho de uso de Marca ONC-INTN de Sistemas de Gestión, tiene una validez de 3 años, a partir de la fecha de otorgación.

11.8 La autorización para usar la Marca ONC-INTN de Sistema de Gestión, no puede ser cedida a terceros, salvo autorización expresa del ONC y únicamente bajo condiciones estipuladas por la misma.

11.9 El Certificado otorgado puede ser suspendido por las siguientes causas:

- a) Incumplimiento del Cliente Certificado con las exigencias de la norma aplicada y el presente reglamento.
- b) A solicitud del Cliente Certificado.
- c) Por falta de pago de los compromisos asumidos por el Cliente Certificado de acuerdo con la oferta aceptada. El solicitante o Cliente Certificado deberá abonar los aranceles establecidos en la oferta-contrato en el plazo fijado por el ONC-INTN, en el caso de que no cumpliera con el plazo establecido se suspenderá la certificación y en algún caso se aplicará acciones legales.
- d) Por denuncias o mal uso de certificados.
- e) Por no haber comunicado sobre modificaciones o cambios que pueden afectar al sistema de gestión certificado.

11.10 Si por algún motivo el ONC proceda a suspender, retirar o cancelar el Certificado, el cliente dejará de utilizar inmediatamente la Marca ONC de Sistemas de Gestión o cualquier regencia a la misma, y a partir de entonces no utilizará ninguna copia o imitación de la misma

11.11 Esta suspensión es una decisión de la Dirección ONC, la cual da un tiempo máximo de 6 meses para que el Cliente Certificado pueda retomar la certificación realizando previamente una auditoría extraordinaria, si se pasase la fecha el Cliente Certificado debería iniciar nuevamente el proceso de certificación.

11.12 El ONC publicará las renunciaciones o suspensiones, indicando, cuando lo considere conveniente las causas respectivas.

12. APELACIONES Y QUEJAS

12.1 En caso de que un Solicitante o un Cliente certificado no esté de acuerdo con alguna decisión que le concierne, puede presentar una apelación o queja por escrito al ONC. Las mismas podrán ser presentadas dentro de los diez (10) días hábiles de comunicada la decisión en disputa.

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-RGS-002
		Revisión	04
		Vigencia	2021-07-30
		Página	17 de 20
REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ONC - INTN			

12.2 En caso de uso indebido de la Marca ONC de Sistemas de Gestión, el ONC puede suspender o retirar inmediatamente la certificación y el derecho a utilizar la Marca ONC de Sistemas de Gestión. El Cliente podrá apelar la decisión al ONC de acuerdo con el procedimiento de apelaciones y quejas Anexo I del presente documento.

12.3 La misma puede argumentar; a) sobre el aspecto técnico o b) sobre el procedimiento.

- a) Para que una apelación y/o queja sea aceptable en el aspecto técnico deberá estar apoyada exclusivamente en análisis de características técnicas.
- b) Para que una apelación o queja sobre el procedimiento utilizado sea aceptable deberá presentar argumentos que permitan dudar que los procedimientos utilizados en su caso se han ajustado a las normas y exigencias del ONC para el uso de la Marca ONC de Sistemas de Gestión.

12.4 El ONC, a partir de la fecha de recepción de la apelación y/o queja dispone de 10 días hábiles para acusar recibo, y de 15 días hábiles para responder si ella es o no aceptable para ser examinada, en ambos casos la respuesta se da por escrito.

12.5 El procedimiento descrito de la presentación de apelaciones y/o quejas está descrito en el ANEXO I del presente documento, y es de público conocimiento.

13. SANCIONES

13.1 Se considera que el Cliente Certificado ha transgredido la Certificación ONC-INTN de Sistemas de Gestión cuando no cumple con este reglamento, la norma aplicable, incumplimiento de pagos, uso abusivo e indebido de la certificación, dependiendo de su gravedad, podrán dar lugar a las siguientes sanciones:

- a) Amonestación escrita con el requerimiento de que cesen en un plazo determinado las infracciones constatadas.
- b) Amonestación escrita acompañada de un incremento de la frecuencia de las auditorias de seguimiento.
- c) Apercibimiento privado o público, con reembolso de los gastos necesarios en caso de aumentar los controles correspondientes.
- d) Suspensión temporal del derecho de uso de la Marca ONC de Sistemas de Gestión, la cual no podrá ser superior a ciento ochenta (180) días calendario. Toda suspensión se levanta luego de comprobar mediante una auditoria extraordinaria que se han subsanado las causas que la originaron. En caso contrario se procede a la cancelación de la certificación.
- e) Cancelación definitiva de la certificación y solicitud de devolución de certificados.

| **13.2** Las sanciones mencionadas serán aplicadas por la Dirección del ONC.

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-RGS-002
		Revisión	04
		Vigencia	2021-07-30
		Página	18 de 20
REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ONC - INTN			

14. CONFIDENCIALIDAD

14.1 El personal del ONC tratará de manera confidencial toda información obtenida de la Organización en relación con las actividades desarrolladas para la gestión del certificado y será utilizada solamente para fines relacionados con la gestión del mismo.

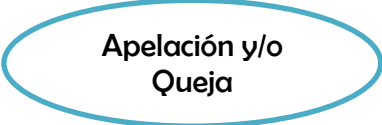
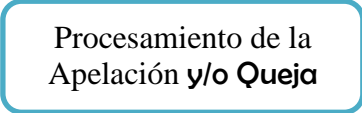



14.2 El ONC entiende la importancia de la imparcialidad, al realizar las actividades de Certificación de Sistemas de Gestión ONC-INTN y para cumplir con ello se basa en sus políticas de calidad.

15. MODIFICACIONES DE ESTE REGLAMENTO GENERAL

15.1 Este Reglamento General podrá ser modificado a sugerencia de la Jefatura del DCSI sobre la base de necesidades fundamentadas y la nueva versión resultante deberá ser aprobada por la Dirección del ONC.

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-RGS-002
		Revisión	04
		Vigencia	2021-07-30
		Página	19 de 20
REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ONC - INTN			

ANEXO I Procedimiento de Apelaciones y/o Quejas

	Descripción
	<p>La APELACIÓN y/o QUEJA pueden ser presentadas de manera escrita o por correo electrónico.</p> <p>Estos deben ser presentados en la Mesa de Entrada del ONC, donde es registrada y derivada a la Dirección del ONC para su proceso.</p>
	<p>La Dirección del ONC procesa la APELACIÓN y/o QUEJA.</p>
	<p>Se remite la APELACIÓN y/o QUEJA recibida, con las documentaciones adjuntas cuando corresponda, para su análisis a la Dirección del INTN.</p> <p>El INTN cita al Representante del Solicitante o Cliente certificado que presentó la APELACIÓN y/o QUEJA, si juzga necesario.</p>
	<p>La comunicación de la decisión de la APELACIÓN y/o QUEJA, se realiza mediante una nota firmada emitida por la Dirección General del INTN, para luego ser entregada al Representante del Solicitante o Cliente certificado que presentó la APELACIÓN y/o QUEJA.</p>
	

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-RGS-002
		Revisión	04
		Vigencia	2021-07-30
		Página	20 de 20
REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ONC - INTN			

ANEXO II

Del Uso de Marca ONC-INTN de Sistema de Gestión



Ejemplo: NP-ISO 9001:2015

ESPECIFICACIONES

1. La Marca ONC de Sistemas de Gestión está representada gráficamente por:

Su logotipo (un círculo que contiene a la sigla “ONC” con el logo INTN incrustado en la letra “n” como institución superior al Organismo Nacional de Certificación y la frase “Sistema de Gestión”, definidos más adelante.

2. Documento de Referencia

Por debajo de la marca ONC, a 0,5 cm de su borde inferior, se debe escribir la identificación (sigla del Instituto de Normalización emisor y el número de la norma ó la identificación y/o número de documento normativo).

3. Colores:

Para la sigla “ONC”, el logo INTN incrustado en la letra “n” y la franja que cruza el círculo y el borde del círculo: **Azul grisáceo.**

Para el fondo del círculo y la frase “Sistema de Gestión”: **Negro**

- *El color azul grisáceo es:* PANTONE 644 U, para papeles opacos; PANTONE 644 C para papeles ilustración y brillantes. Separación CMYK: C38, M9, Y0, K11
- *El color negro es:* PANTONE Black. Separación CMYK: C75, M75, Y75, K75

 ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-RGS-002
	Revisión	04
	Vigencia	2021-07-30
	Página	21 de 20
REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN ONC - INTN		

ANEXO III

CONFORMIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Por la firma del presente Reglamento, doy fe que he leído y comprendido cada una de sus secciones en particular, aceptándolo.

Nombre del Representante legal de la organización:

Cargo en la organización:

Firma:

Lugar y Fecha: