

## **CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1.-** El presente reglamento establece las disposiciones que los clientes (en adelante EL CLIENTE) de NYCE Colombia S.A.S (en adelante NYCE), deberán cumplir al momento de obtener su certificado de sistemas de gestión; así mismo es aceptado mediante el F8C06 Contrato de certificación de sistemas de gestión.

**ARTÍCULO 2.-** Para los efectos de este reglamento se debe entender por “Marca de Sistemas de Gestión” aquellos signos distintivos que denotan que el (los) sistema(s) de gestión basados en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 e **ISO 45001:2018** de EL CLIENTE cumple con las características y especificaciones de la Norma correspondiente según sea el caso.

**ARTÍCULO 3.-** La “Marca de Sistemas de Gestión” se otorga cuando EL CLIENTE obtiene el certificado en virtud de que su sistema de gestión cumple con los requisitos de la norma aplicable y vigente.

**ARTÍCULO 4.-** El tiempo para realizar la etapa 2 después de realizada la etapa 1 no debe superar los noventa (90) días calendario. En caso de superar este periodo, deberá iniciar nuevamente el proceso de certificación.

## **CAPÍTULO II.- CONDICIONES DE USO DE LA MARCA DE SISTEMAS DE GESTIÓN**



**ARTÍCULO 5.-** La “Marca de Sistemas de Gestión” tiene por objeto dar autenticidad pública de que el sistema certificado o dictaminado cumple con los requisitos del esquema de evaluación de la conformidad aplicable y con la Norma con la que fue auditada.

**ARTÍCULO 5.-** El otorgamiento del certificado del sistema de gestión no constituye una Certificación de los productos o servicios de la Organización. Por tanto, el certificado y logo/marca/símbolo propiedad de NYCE sólo podrá utilizarse en información comercial de EL CLIENTE (catálogos, folletos, publicaciones comerciales, etc.)

**ARTÍCULO 7.-** La “Marca de Sistemas de Gestión” no debe ser utilizada en informes de ensayo/prueba de laboratorio, de calibración ni en Dictámenes de inspección o cualquiera donde el resultado del proceso sea la entrega de un resultado de evaluación de la conformidad, ya que dichos informes se consideran el producto final de este tipo de organizaciones, esto se hará de forma que no induzca a confusión alguna.

**ARTÍCULO 8.-** Queda prohibido usar la “Marca de Sistemas de Gestión” en cualquier tipo de documentación con otros fines que no sean los especificados anteriormente. De igual forma, está prohibido usar la marca, logo o leyenda de ONAC e IAF.

**ARTÍCULO 9:** NYCE otorga el certificado, cuyo objeto es dar autenticidad pública de la conformidad del sistema de gestión de la Organización solicitante con la norma de referencia.

**ARTÍCULO 10:** EL CLIENTE dueño del Certificado puede hacer referencia al certificado y logo/marca/símbolo otorgado por NYCE, en cualquiera de sus publicaciones comerciales como son folletos y catálogos, artículos promocionales e incluso en publicidad manejada a través de medios masivos como periódicos, revistas, radio o televisión, siempre y cuando se precise el número de Certificado concedido por NYCE y la norma de referencia contra la cual se ha otorgado el certificado.

**ARTÍCULO 11:** EL CLIENTE dueño del Certificado debe llevar registros de todas las reclamaciones y/o quejas relativas a su sistema de gestión y del manejo efectivo de ellas, mismo que debe estar disponible en caso de que NYCE le requiera información relacionada. Así mismo debe contar con un procedimiento donde indique la forma en que llevará el registro de las reclamaciones y/o quejas relativas a su sistema de gestión.

## **CAPÍTULO III.- USO INDEBIDO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

**ARTÍCULO 12.-** Se considera uso indebido de la “Marca de Sistemas de Gestión” en los siguientes casos:

- Cuando se ostente en la publicidad y el proceso de certificación aún está en curso, o en los casos en que el certificado haya sido negado, reducido, suspendido parcial o totalmente o cancelado.

- Cuando se ostente en la publicidad, en comunicaciones o en catálogos de líneas de producto o procesos de los cuales sólo algunos fueron objeto del alcance de la certificación del sistema de gestión, de manera que se induzca a creer que el sistema de gestión certificado ampara líneas de producto o servicios que no fueron objeto de la certificación.
- Cuando se ceda, transmita o permita su uso a tercera persona, sin el consentimiento previo y por escrito de NYCE.
- Cuando se emita la certificación a un Sistema de gestión y se coloque la “Marca de Sistemas de Gestión” en un producto, proceso o servicio o en cualquier otra forma en que se induzca a creer que lo que está certificado es el producto, proceso o servicio.

#### **CAPÍTULO IV.- CESE AUTOMÁTICO DEL USO DE LA “MARCA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN”**

**ARTÍCULO 13.-** En caso de que la Norma conforme a la que haya(n) sido certificado(s) el (los) Sistema(s) de gestión, pierda su vigencia, el uso de la “Marca de Sistemas de Gestión” correspondiente cesará de forma automática.

En caso de incumplimiento contractual o pago de los servicios, en caso de no permitir la vigilancia o seguimiento a la certificación o la auditoría complementaria, en caso el ente acreditador o la autoridad competente lo establezca por mandato directo o se encuentre suspendida la certificación y se ostente la “Marca de Sistemas de Gestión”, se debe cesar su uso de manera inmediata.

#### **CAPÍTULO V.- CARACTERÍSTICAS DE DISEÑO**

**ARTÍCULO 14.-** Las características de diseño, proporciones y dimensiones de la “Marca de Sistemas de Gestión” se establecen en los documentos: F1C07 Manual de uso de marca ISO 9001:2015, F1C07 Manual de uso de marca ISO 9001:2015, F2C07 Manual de uso de marca ISO 14001:2015, F3C07 Manual de uso de marca OHSAS 18001:2007 e FC07 Manual de uso de marca ISO 45001:2018, los cuales deben ser aplicados de acuerdo al sistema de gestión certificado.

#### **CAPÍTULO VI.- SANCIONES**

**ARTÍCULO 15.-** Cualquier uso indebido de la “Marca de Sistemas de Gestión”, por parte de su titular, dará lugar a lo siguiente:

- Suspensión del certificado
- Cancelación de la certificación, así como el retiro definitivo del derecho de uso de la “Marca de Sistemas de Gestión”.

Estas sanciones serán notificadas por escrito al interesado por parte de NYCE, sin perjuicio de las que procedan conforme a las autoridades competentes.

**ARTÍCULO 16.-** Además de las sanciones previstas en el artículo anterior, cualquier mal uso de la “Marca de Sistemas de Gestión” ya sea por su titular o por alguno de sus comercializadores o distribuidores, dará el derecho a que NYCE inicie dentro del marco de la legislación vigente toda acción jurídica que juzgue conveniente.

En caso de que el titular del certificado no esté de acuerdo con la decisión emitida por NYCE, podrá presentar una apelación contra dicha decisión de acuerdo al “Procedimiento de quejas, apelaciones y servicio al cliente”, publicado en la página Web de NYCE.

Las apelaciones deberán ser presentadas en un plazo de quince (15) días calendario a contar desde el día de la notificación de la decisión correspondiente.

#### **CAPÍTULO VII.- MODIFICACIONES DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN, SUSPENSIÓN, RETIRO Y/O VENCIMIENTO DE LA CERTIFICACION.**

**ARTÍCULO 17.** Modificaciones del alcance de la certificación. Si la norma de certificación es actualizada o sustituida el certificado del sistema de gestión previamente evaluado mantendrá su vigencia hasta la fecha de vencimiento establecida para la transición o

migración a la nueva versión de la norma o en el plazo definido por NYCE para que el sistema de gestión sea evaluado con la versión vigente de la norma de certificación, en todos los casos los certificados iniciales se deben evaluar en sus versiones vigentes al momento de la evaluación.

**ARTICULO 18.** Suspensión de la certificación. NYCE podrá decidir realizar la suspensión la certificación que ostente EL CLIENTE por un plazo de hasta 180 días. La suspensión y el plazo de suspensión será notificado por NYCE a EL CLIENTE.

La suspensión podrá darse por alguna de las siguientes causas:

- Por solicitud escrita de parte de EL CLIENTE.
- Por incumplimiento y no subsanación en los plazos definidos por NYCE de los requisitos relacionados al servicio de certificación en cuanto a los requisitos de la norma aplicable.
- Incumplimiento de las obligaciones de EL CLIENTE.
- No permitir la realización de las evaluaciones de seguimiento / vigilancia, extraordinarias o complementarias a la sede principal o a los multisitios (sedes adicionales) incluidos dentro del alcance de certificación dentro de los doce (12) o veinticuatro (24) meses posteriores a la toma de la decisión de otorgamiento.
- No pago de los gastos de los servicios que provee NYCE
- Manipulación o irregularidad en los registros que sirven como base para demostrar el cumplimiento de los requisitos
- Cuando se cuente con indicios de un comportamiento fraudulento, o de suministro intencional información falsa, o violación deliberada de las condiciones del servicio.
- En caso de presentarse accidentes, enfermedades laborales o accidentes e incidentes ambientales graves y en la dictaminación así se determine.
- **En caso no informar a NYCE de la ocurrencia de un incidente grave o incumplimiento de la regulación que requiera la participación de la autoridad reguladora competente.**
- En caso de ser sancionado por la autoridad competente en materia ambiental o de seguridad y salud en el trabajo.
- No enviar los planes de acción dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la culminación de la auditoría.
- No gestionar la aceptación de los planes de acción dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la culminación de la auditoría.
- No demostrar la eficacia en las acciones de cierre de las no conformidades mayores dentro de los noventa (90) días posteriores a la aceptación del plan de acción.
- En caso de que el sistema de gestión certificado del cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación.

La suspensión de la certificación implica la obligación por parte de EL CLIENTE de:

- No hacer uso de la “Marca de Sistemas de Gestión” de NYCE ni hacer referencia a la condición de certificado de los sistemas de gestión incluidos dentro del alcance al que se refiera la notificación de la suspensión
- Aceptar el hecho que NYCE está en libertad y obligación de notificar a las entidades de control y vigilancia el estado de la certificación, como ONAC, la Superintendencia de Industria y Comercio, Ministerios u otras partes interesadas a nivel nacional o extranjeras.
- Aceptar que las suspensiones podrán ser hechas públicas por NYCE en los medios que se consideren apropiados.

El levantamiento de la suspensión se realizará al momento en que NYCE confirme que el CLIENTE ha demostrado que ha corregido la situación que la originó en el plazo notificado, de lo contrario, se procederá al retiro del certificado.

**ARTICULO 19.** Retiro de la certificación. La validez y el uso de la “Marca de Sistemas de Gestión” no podrá ser ostentada en ningún documento o material publicitario de EL CLIENTE

El retiro de la certificación podrá ocurrir como consecuencia de:

- Solicitud escrita por parte del EL CLIENTE.
- No subsanar en término de las causas que motivaron una suspensión.
- Actos de EL CLIENTE que pongan en riesgo la credibilidad o prestigio de NYCE o de proceso de certificación.
- Cuando se demuestre un comportamiento fraudulento o de suministro intencional de información falsa o violación deliberada de las reglas de acreditación.

El retiro de la certificación implica la obligación por parte de EL CLIENTE de:

- Devolver a NYCE los certificados retirados
- Eliminar inmediatamente cualquier referencia que se haya utilizado de que el(los) Sistemas(s) de gestión continua(n) certificado(s) por NYCE.
- Aceptar el hecho que NYCE está en libertad y obligación de notificar a las entidades de control y vigilancia el estado de la certificación, como ONAC, la Superintendencia de Industria y Comercio, Ministerios u otras partes interesadas a nivel nacional o extranjeras.
- Aceptar que las cancelaciones podrán ser hechas públicas por NYCE en los medios que se consideren apropiados

**ARTÍCULO 20.** Finalización o vencimiento de la certificación. En caso de que el certificado haya cumplido con todo el proceso de certificación y llegó al término de su vigencia, y el cliente no haya solicitado la renovación de la misma EL CLIENTE. **Así mismo se dará por la finalización de la vigencia de la norma objeto de la certificación.**

De igual forma el cliente debe:

- Eliminar inmediatamente cualquier referencia o publicidad que relacionada con los sistemas de gestión certificados por NYCE.
- Aceptar el hecho que NYCE está en libertad y obligación de notificar a las entidades de control y vigilancia el estado de la certificación, como ONAC, la Superintendencia de Industria y Comercio, Ministerios u otras partes interesadas a nivel nacional o extranjeras.
- Aceptar que las certificaciones retiradas podrán ser hechas públicas por NYCE en los medios que se consideren apropiados