

			Código: PG-TE-09	
Nombre: Gestión de medidas sancionatorias en servicios de evaluación			Página: 1 de 9	
Revisado por: Control documental	Aprobado por: Dirección de Técnico	Fecha de aprobación: 2022/10/10	Fecha de entrada en vigencia: 2022/10/17	Versión: 01

ÍNDICE

1.	PROPÓSITO Y ALCANCE	2
2.	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	2
3.	DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA.....	2
4.	DEFINICIONES.....	3
5.	CONTENIDO.....	3
5.1.	Criterios para la Aplicación de Sanciones	3
5.1.2.	Apercibimiento.....	3
5.1.3.	Suspensión Temporal o Retiro de la Certificación	4
5.2.	Renuncia Temporal o Permanente por Parte de la Organización.....	8
6.	ANEXO	9

	Página:	Versión:	Código:
	2 de 9	01	PG-TE-09

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

Establecer las directrices para el cumplimiento del debido proceso en INTECO al momento de ejecutar las medidas sancionatorias, con el fin de determinar la forma de proceder cuando se demuestre que un cliente certificado incumple con algún requisito establecido en el contrato de certificación, contratos de uso de marca y otros requisitos establecidos formalmente entre ellos e INTECO que implique responsabilidades específicas.

Es de aplicación general para todo cliente de los servicios de evaluación de INTECO. Además, se definen los criterios a aplicar para los clientes que soliciten la suspensión, reducción o retiro voluntario de la certificación.

2. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

- 2.1. La aplicación de este procedimiento es responsabilidad de todo el personal de la Dirección de operaciones.
- 2.2. El **Director de Operaciones**, es el responsable de que este procedimiento se mantenga actualizado.
- 2.3. La **persona Decisora**, es la responsable de analizar la recomendación sobre la decisión en cuanto a otorgar, no otorgar, mantener, renovar, ampliar y/o reducir, así como la suspensión o retirada de la certificación o declaración.
- 2.4. La **Dirección de Operaciones** es la responsable de avalar la recomendación de la decisión respecto a otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender o retirar las certificaciones o declaraciones.

Nota: Las decisiones de otorgar, no otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender, levantar o suspensión o retirar una certificación o declaración nunca se contratan externamente.

3. DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
PG-OP-01	Gestión de las apelaciones y el debido proceso de las medidas sancionatorias en SE
PG-SE-02	Reglamento para la certificación de sistemas de gestión
PG-SE-11	Contratación y uso de la marca de conformidad de producto
FS-CO-11	Contrato para servicios ambientales
RS-SE-58	Informe de Retiro/Suspensión de Certificados

	Página: 3 de 9	Versión: 01	Código: PG-TE-09
---	--------------------------	-----------------------	----------------------------

4. DEFINICIONES

- 4.1. **SubCOD:** Sub-Comisión de Órgano Director
- 4.2. **PAC:** abreviatura de Plan de Acciones Correctivas.
- 4.3. **Apercibimiento:** amonestación preventiva, puede ser verbal o escrita.
- 4.4. **Contrato por servicios de Evaluación:** contiene las estipulaciones a las que se compromete un subcontratado.
- 4.5. **Apelación a la evaluación:** Solicitud presentada por un cliente certificado o en proceso a certificarse, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con los procesos de evaluación.
- 4.6. **Apelación a la decisión:** Solicitud presentada por un cliente certificado o en proceso a certificarse, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado.

5. CONTENIDO

5.1. Criterios para la Aplicación de Sanciones

- 5.1.1. Se establecen las siguientes sanciones considerando también lo estipulado en el **PG-SE-02, PG-SE-11** y el **FS-CO-11**.
- 5.1.2. Apercibimiento
 - 5.1.2.1. El apercibimiento verbal o escrita, se aplica en los siguientes casos:
 - a. Cuando se den incumplimientos menores de cualquiera de los acuerdos firmados en el Reglamento de Certificación.
 - b. Cuando la organización no presenta en el plazo de 30 días naturales el PAC.
 - c. Cuando se solicita ampliación del PAC de no conformidades detectadas en auditoría o verificación de seguimiento o extraordinaria y no se responde en el plazo de 15 días naturales.
 - d. Cuando la organización hace uso incorrecto de la marca de manera involuntaria.

- e. Cuando se incumple con las condiciones financieras establecidas en el **PG-SE-02**, **PG-SE-11** y el **FS-CO-11** según aplique.

Nota 1: Los apercibimientos implican que se llame la atención por cualquiera de las condiciones anteriores, en forma verbal o escrita a la organización que ha incurrido en la falta, estableciendo una toma de decisiones en función del nivel o grado de incumplimiento.

Nota 2: En la medida de lo posible se deja un acuse de recibido por parte de la organización, para los apercibimientos que se considere conveniente tener ese tipo de respaldo.

Nota 3: Cuando algún miembro del personal de la Dirección de operaciones detecta la necesidad de realizar una Apercibimiento lo comunica al Director de operaciones para que decida al respecto.

- 5.1.2.2. Para cualquiera de las demás sanciones descritas en este apartado 5.3, el apercibimiento por escrito será indispensable para dar lugar a ellas.

- 5.1.2.3. En el caso de incumplimientos a los plazos de entrega de los planes de acción o ampliaciones solicitadas, el personal de Operaciones deberá realizar al menos dos apercibimientos durante el transcurso de los 30 días posteriores al vencimiento del plazo indicado en los informes de evaluación, siendo que el segundo apercibimiento indicará al cliente una última oportunidad de presentación de la información, avisándole que si no da respuesta en los 15 días naturales posteriores a esa última comunicación, se recomendará el no otorgamiento / mantenimiento / renovación / modificación de alcance (según corresponda) hasta que se realice una auditoría extraordinaria para la revisión en sitio de la atención de las no conformidades dentro de los 6 meses posteriores a la decisión formal. En ese momento, el personal de operaciones solicitará a Soporte Técnico de Calidad, la designación de una persona revisora de acuerdo con lo establecido en el **PG-OP-01** Control de Proceso de Servicios de Evaluación”, con el fin de decidir sobre la recomendación de una auditoría extraordinaria.

5.1.3.Suspensión temporal o retiro de la certificación

- 5.1.3.1. En la siguiente tabla se muestran las circunstancias que darían motivo a una suspensión temporal o a un retiro de la certificación/declaración:

Suspensión Temporal (interrumpir el uso del “Certificado” de la norma correspondiente o de	Retiro (prohibición total de usar el “Certificado” o “Declaración” de la
---	---

cualquier otro tipo de documento relacionado con la certificación o declaración)	norma correspondiente o documento relacionado con la certificación.)
<ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema de gestión del cliente ha dejado de cumplir, de forma persistente o grave, los requisitos de la certificación, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión. 2. El incumplimiento de cualquiera de los acuerdos firmados entre INTECO y el cliente certificada o cualquier ítem encontrado durante la auditoria conduzcan a dudas técnicas sobre los procedimientos del cliente. 3. El no haber satisfecho lo solicitado en las amonestaciones anteriores dentro de la fecha acordada (ver apartado 5.3.2). 4. El no haber pagado las tarifas en los plazos estipulados. 5. El no haber implementado alguna modificación oficialmente anunciada por ISO o dueño del esquema y comunicada por el Organismo de Certificación al cliente. 6. El cliente certificado no permite la realización de las evaluaciones de seguimiento o de renovación de la certificación de acuerdo con la periodicidad requerida. 7. Cuando el cliente incumple con lo establecido en el PG-SE-02. 8. Cuando no se puede completar la auditoría de renovación o no se ha verificado la implementación de las correcciones y acciones correctivas para cualquier no conformidad mayor antes de la fecha de expiración de la certificación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se incumple con cualquiera de los acuerdos firmados, que demuestren objetivamente un mal manejo de los procedimientos relacionados con el sistema de gestión o de calidad del cliente. 2. Cuando el cliente incumple con lo establecido en el PG-SE-02 (Dependerá del grado de incumplimiento para decidir entre una suspensión y una retirada), PG-SE-11 y el FS-CO-11, según aplique. 3. El cliente deje de operar o cese sus actividades por tiempo indefinido. 4. Cuando un cliente no presenta evidencias de implantación de acciones correctivas efectivas una vez que se haya realizado su proceso respectivo de verificación de acciones correctivas. (Igualdad de Género en el Ámbito Laboral). 5. Cuando el cliente cuente con un proceso condenatorio con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social o judicial, por incumplimiento de los derechos laborales individuales o colectivos o discriminación en temas de género y no demuestre que ha cumplido con lo que se resolvió en la sentencia. (Igualdad de Género en el Ámbito Laboral).

<p>9. Para el caso de Igualdad de Género en el Ámbito Laboral si en los seguimientos son detectadas NC Mayores, y el tiempo establecido para el cierre de estas no es cumplido por el cliente, se debe suspender la certificación hasta que las NC Mayores sean subsanadas. Si el cliente no logra subsanar estas NC en el tiempo definido por INTECO, se debe proceder a la suspensión de la certificación.</p> <p>10. Para el caso de Igualdad de Género en el Ámbito Laboral cuando una cliente cuenta con un proceso administrativo con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social o judicial en curso por discriminación en temas de género.</p> <p>11. Para Sistemas de Gestión de Inocuidad Alimentaria cuando el cliente no acepte recibir una auditoría no anunciada.</p> <p>12. En esquemas de FSSC 22000 cuando una no conformidad crítica se emite y/o hay evidencia de que el cliente no puede o no quiere establecer y mantener la conformidad con los requisitos del Esquema.</p>	<p>6. <u>Cuando el organismo de certificación o el mismo INAMU encuentren pruebas de fraude y/o falta de confianza para cumplir con los requisitos especificados en este requema de certificación.</u></p> <p>7. <u>Cuando se de algún incumplimiento de legislación legal aplicable, que a juicio del OCSG y el INAMU sean motivo para el retiro de la certificación.</u></p> <p>8. Negarse a recibir alguna visita de vigilancia extraordinaria. (Igualdad de Género en el Ámbito Laboral).</p> <p>9. Cuando el estado de suspensión no se puede levantar dentro de los seis (6) meses.</p> <p>10. Cualquier otra situación en la que la integridad del certificado o el proceso de auditoría sea severamente comprometida.</p>
---	---

5.1.3.2. Cuando algún miembro del personal de la Dirección detecta la necesidad de realizar una suspensión temporal o una retirada de la certificación lo comunica al personal de Operaciones, quienes completarán el **RS-SE-58**, la cual debe ser enviada al Director de Operaciones.

5.1.3.3. El Director de Operaciones:

- Realizará una valoración del caso
- Solicitará al personal de INTECO, que tenga relación con el caso, la información que considere necesaria.
- Informará al cliente sobre el caso y solicitará su contra respuesta a lo que se denuncia.
- Con la información completa, tomará una decisión al respecto. Comunicará al cliente la decisión (considerando un acuse de recibo u otra evidencia que sea suficiente) e informará a la Dirección Ejecutiva.



- 5.1.3.4. La organización que no esté de acuerdo con la sanción establecida puede apelar por escrito razonando sobre los acuerdos de sanción. En tal caso, se procede de acuerdo con lo establecido en el apartado 5.5.
- 5.1.3.5. La suspensión temporal tiene un período de validez máximo de 6 meses. Cuando no se resuelvan los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por la Dirección de Operaciones, se retirará o reducirá el alcance de la certificación.
- 5.1.3.6. La Dirección de operaciones reducirá el alcance de la certificación del cliente para excluir las partes que no cumplen los requisitos, cuando el cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación para esas partes del alcance de la certificación, es decir, cuando se tiene evidencia de que el cliente posee un certificado cuyo alcance excede su capacidad para cumplir con los requisitos del esquema. Cualquier reducción del alcance de este tipo, estarán en línea con los requisitos de la norma utilizada para la certificación. En certificaciones de esquemas de inocuidad alimentaria (FSSC 22000, ISO 22000, entre otros), INTECO no excluirá actividades, procesos, productos o servicios del alcance de la certificación cuando esas actividades, procesos, productos o servicios puedan influir en la inocuidad alimentaria de los productos finales como definido en el alcance de la certificación.
- 5.1.3.7. La Dirección de Operaciones establece con sus clientes acuerdos de cumplimiento obligatorio para asegurarse de que, en caso de suspensión el cliente se abstenga de publicitar su certificación o declaración, tal como lo indica el PG-SE-02, PG-SE-11 y el **FS-CO-11**, según aplique.
- 5.1.3.8. La Dirección de Operaciones proporciona al público información sobre los certificados suspendidos o retirados, tal como lo indican los manuales de gestión correspondientes. Dicha información se conserva por un período mínimo de 6 años.
- 5.1.3.9. El levantamiento de las suspensiones se puede hacer únicamente cuando se haya comprobado, por medio de una auditoría extraordinaria, la corrección de las causas que originaron las desviaciones. Esta decisión prosigue lo establecido en el **PG-OP-01**.

5.1.3.10. Para los expedientes suspendidos o retirados debe eliminarse la referencia a la certificación de la página web, si una vez transcurridos los seis meses de la suspensión la organización no reanuda el proceso se procede con el proceso de retiro. En el caso de los retiros, además se solicitará a la organización la devolución de certificado e identificar el expediente con la condición de anulado y se archivarlo en el lugar definido para ello.

5.1.3.11. No existe el caso en que se puede levantar la retirada de una certificación, ya que se trata como un proceso nuevo.

5.1.3.12. Acciones específicas para llevar a cabo en caso de suspensión, retiro de certificado o reducción de alcance en certificaciones del esquema FSSC 22000:

- a. En caso de suspensión o retiro, la certificación del sistema de gestión de las organizaciones será inválido e INTECO deberá:
 - (i) Cambiar inmediatamente el estado de la organización certificada en el Portal y su registro propio de organizaciones certificadas y tomará cualquier otra medida que considere apropiado.
 - (ii) Informar a la organización por escrito de la decisión de suspensión o retiro dentro de los tres (3) días posteriores a la decisión.
 - (iii) Instruir a la organización para que tomen las medidas apropiadas para informar a sus partes interesadas.

- b. En caso de reducción del alcance, la certificación del sistema de gestión de las organizaciones no será válida más allá de la declaración revisada del alcance de la certificación e INTECO deberá:
 - (i) Cambiar inmediatamente el alcance de la organización certificada en la base de datos de FSSC 22000 y su propio registro de organizaciones certificadas y deberá tomar cualquier otra medida que considere apropiada.
 - (ii) Informar a la organización por escrito sobre el cambio de alcance dentro de los tres (3) días posteriores a la decisión de cambio.
 - (iii) Instruir a la organización para que tome las medidas apropiadas para informar a sus partes interesadas.

5.2. Renuncia temporal o permanente por parte de la organización

	Página: 9 de 9	Versión: 01	Código: PG-TE-09
---	--------------------------	-----------------------	----------------------------

5.2.1. En caso de la organización solicite voluntariamente la suspensión, se le solicita a la organización indicarlo por escrito justificando los motivos, quien reciba la solicitud envía un correo informando el caso a la **persona encargada de Soporte Técnico** y al **Director de operaciones**, quien informa al Director Ejecutivo y al Coordinador Comercial si éste no estuviera enterado. En este caso debe retirarse la referencia a la certificación o declaración de la página web, si una vez transcurridos los seis meses de la suspensión la organización no reanuda el proceso se procede de acuerdo con el párrafo siguiente.

5.2.2. En caso de la organización solicite voluntariamente la renuncia, se le solicita a la organización indicarlo por escrito justificando los motivos, quien reciba la solicitud envía un correo informando el caso a la **persona encargada de Soporte Técnico** y al **Director de Operaciones**, quien informa al Director Ejecutivo y al Coordinador Comercial si éste no estuviera enterado. En este caso debe retirarse la referencia a la certificación o declaración de la página web, solicitar a la organización la devolución del certificado e identificar el expediente con la condición de anulado y se archivan en el lugar definido para ello.

6. ANEXO

Carta de Apercibimiento:

Estimad@ XXXXX

Saludos cordiales, le hemos dado seguimiento a la entrega del plan de acciones correctivas correspondientes a la auditoría realizada en fecha XXX, para la cual se le enviaron recordatorios con fechas XXX, en el cual le indicamos que de no recibir respuesta por parte de su representada según lo establecen nuestros reglamentos de servicios de evaluación, procederíamos con la realización de una evaluación extraordinaria la cual ha sido programada para XXXX.

Esta evaluación tendrá un costo de XXXX, no omitimos recordarle que depende del resultado el mantenimiento/renovación de su certificación/declaración/certificación de persona....XXX

De no aceptar dicha evaluación procederemos a suspender temporalmente la certificación. En caso de que no haya respuesta o seguimiento por parte de su representada, en un plazo de seis meses en los cuales rige la suspensión temporal, se iniciará la retirada formal de la certificación/declaración/XXXX.

En caso de retirada de la certificación/declaración, no se podrá hacer referencia a las certificaciones/declaraciones, asimismo INTECO, procederá quitar de su página web la información relacionada con el cliente.