

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene la finalidad de definir los pasos que deben ser gestionados para que ICEA Ecuador pueda otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación de sus clientes.

2. ALCANCE

El presente procedimiento contempla las etapas del proceso de certificación: la solicitud, el proceso de inspección, la evaluación, la decisión de certificación, la vigilancia, la realización de cambios que afecten a la certificación, la finalización, la suspensión, la reducción o el retiro de la certificación, y el mantenimiento de la información de los clientes en el directorio de productos certificados.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO/IEC 17065	Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios
Instructivo de la Normativa General para Promover y Regular la Producción Orgánica-Ecológica-Biológica en el Ecuador	Resolución DAJ-20133EC-0201.0099 de AGROCALIDAD
Certificación Ecuatoriana Ambiental Punto Verde	Acuerdo Ministerial 140
Reglamento General de la Certificación FlorEcuador®	

4. RESPONSABILIDADES

Comercial, Inspectores, Evaluadores y Certificadores Conocer el documento y aplicarlo durante el proceso de certificación.

SG/TC Elaborar, cumplir y controlar el presente documento.

SG Mantener actualizado el presente documento y velar por el cumplimiento del mismo.

GG/Pres Aprobar el presente documento.

SG: Subgerencia General

TC: Técnico de Certificación

5. DEFINICIONES

Para el mejor entendimiento del presente procedimiento se aplican las definiciones establecidas en las normas ISO 9000, ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17065 e ISO/IEC 17067.

6. DESCRIPCION

6.1 GENERALIDADES

El proceso de certificación de ICEA Ecuador puede ser brindado sin limitación alguna o discriminación de los clientes que actúen en conformidad con lo contenido en los requisitos de certificación que sean solicitados por el cliente y que ICEA Ecuador se encuentre en la capacidad de prestar.



PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN ICEA ECUADOR CIA. LTDA.

Rev.04 del 22.03.2017

Código: P02

Página 2 / 9

ICEA Ecuador se compromete a aplicar los procedimientos vigentes y la especificación de gastos, establecidos para cada alcance de certificación.

La certificación y sus procedimientos, no obligan al cliente a utilizar otros servicios de ICEA Ecuador.

ICEA Ecuador se reserva el derecho de declinar la aceptación de una solicitud o el mantenimiento de un contrato de prestación de servicios de certificación cuando se tengan razones fundamentadas o demostradas para hacerlo. Dicha información se mantendrá con las medidas de confidencialidad necesarias.

6.2 CLIENTES Y PRODUCTOS QUE PUEDEN SOLICITAR LA CERTIFICACIÓN

Con base a cada esquema de certificación, cada procedimiento específico de certificación definirá que tipo de clientes pueden aplicar para la certificación, basándose en los requisitos del esquema de certificación específico.

De igual manera, en caso que aplique, cada procedimiento de certificación específico definirá las características de los productos que pueden aplicar a la certificación en función a los requisitos del esquema de certificación específico.

6.3 SOLICITUD DE CERTIFICACION

La solicitud de certificación es el punto de partida para iniciar el proceso de certificación. La solicitud de certificación podrá ser obtenida por los siguientes medios:

- Solicitada por vía telefónica con el responsable comercial de ICEA Ecuador al teléfono (593-2) 243-7249 Ext. 210
- A través de nuestra página web www.icea.com.ec o mediante correo electrónico informazioni@icea.com.ec o al correo electrónico del comercial.

El cliente debe completar y enviar a ICEA Ecuador el formato R P02 01-(1-2-3-4...correspondientes según el esquema de certificación).

6.4 REVISION Y APROBACION DE LA SOLICITUD

Es responsabilidad del Comercial revisar y garantizar que toda la información de la solicitud se encuentre completa y coherente.

Una vez que la solicitud este completa y sea coherente, será aprobada por el SG.

La constancia de revisión y aprobación de la solicitud debe registrarse en el formato R P02 01-(1-2-3-4...correspondientes según el esquema de certificación) para elaborar y enviar la proforma de certificación correspondiente.

En caso en donde ICEA Ecuador no tenga la capacidad o la competencia para llevar a cabo un proceso de certificación, dejará declarado mediante un oficio las causas por las cuales no puede prestar este servicio y de ser posible el tiempo y los mecanismos conocidos por los cuales se puede acceder al esquema de certificación solicitado.

Nota: En el caso de generarse varios requerimientos de certificación, que impliquen cambios en la solicitud y por ende en la proforma. La solicitud y la proforma vigentes, indicarán el número de la modificación (Para el efecto de modificaciones, se utilizará Modificación 1, Modificación 2, etc.)

6.5 REALIZACION DE LA COTIZACION

Máximo en un lapso de 10 días laborables de la recepción de la solicitud, el Comercial realizará una proforma de certificación según el formato R P02 02 DC-SC por esquema de certificación, basándose en la información presentada en la solicitud de certificación.

Para realizar la proforma se emplearán los tarifarios respectivos por esquema de certificación, estableciendo los días de inspección y el valor de la Inversión.

Mediante la emisión de la proforma comercial, ICEA Ecuador declara ante el cliente que:

- Se ha definido claramente los productos, procesos o servicios que se van a certificar.
- Se ha aclarado que esquema de certificación va a ser aplicado.
- Se tienen claros los requisitos de las normas y otros documentos normativos con los que el producto, proceso o servicio se declara ser conforme.

La proforma debe ser enviada en medio física de ser posible, caso contrario será enviada vía correo electrónico.

6.6 FIRMA DEL CONTRATO

En caso de que el cliente se encuentre de acuerdo con la proforma y presente su interés en continuar con el proceso de certificación, el comercial respectivo debe completar el contrato para la prestación de servicios de certificación basándose en lo establecido en el formato R P02 04.

Dicho contrato debe ser firmado por el representante legal del proyecto o en su deficiencia por un representante formalmente autorizado.

6.7 PLANIFICACION DE LA INSPECCION

Una vez ya firmado el contrato de prestación de servicios, el TC o la SG designa al o a los inspectores que tengan competencia técnica para poder realizar el proceso de inspección.

El inspector una vez recibida la asignación de inspección junto con la información previamente enviada por el cliente e inicia la planificación del proceso de certificación. Para ello emplea el formato de plan de inspección R P02 05. Es responsabilidad tanto del cliente, como del SG y del inspector que se coordine la parte logística para el desarrollo de la inspección en forma idónea, siendo el SG quien vele por que esta logística para el desarrollo de la inspección sea llevada a cabo en forma adecuada.

En este paso se debe considerar la participación de personas observadoras externas al proceso de inspección, por ejemplo observadores del organismo de acreditación o presencia de representantes de las autoridades reguladoras o de los dueños del esquema. De igual manera, de ser aplicable, se designa el laboratorio o el ente subcontratado que participará en el proceso de certificación.

Una vez recibido el plan de inspección, el cliente tiene la potestad de impugnar el equipo de inspectores en un plazo no mayor a 2 días de haberlo recibido. En caso de no recibir ningún comentario respecto al plan en estos 2 días se entenderá que el cliente ha aceptado el plan, así como el equipo de inspectores. En caso de impugnaciones, la SG analizará si estas son debidamente justificadas y en caso de un dictamen positivo dispondrá a cambiar el equipo de inspectores.

6.8 REALIZACION DE LA INSPECCION

La inspección es llevada a cabo, en medida de lo posible, de acuerdo a lo establecido en el plan de inspección. Esta inspección tiene como finalidad primordial el determinar el nivel de cumplimiento del producto, proceso o servicio con los requisitos de los documentos normativos y a su vez del esquema de certificación.

La inspección como tal, de manera general será realizada de la siguiente forma:

- a. Reunión de apertura en donde se explicará de manera general el objetivo de la inspección. En casos que el esquema de certificación no demande la realización de una reunión de apertura, la explicación de los objetivos de la inspección será realizada a lo largo de la inspección. Se recomienda el emplear el formato R P02 07 para registrar tanto esta reunión como la reunión de cierre.
- b. Desarrollo de la inspección, en donde el inspector o equipo de inspectores verifican el cumplimiento de los requisitos del esquema de certificación.
- c. Reunión de cierre, en donde se exponen los resultados de la inspección. De igual manera si el esquema no demanda la realización de una reunión de cierre, los resultados serán expuestos en el informe de inspección entregado al final de la inspección.

Toda inspección debe culminar con la entrega recepción y firma del informe borrador de la inspección por parte del cliente, el mismo que puede considerarse como informe final según sea el esquema, posteriormente será revisado por el evaluador. Se puede emplear el formato R P02 08.

Es recomendable que el informe borrador de la inspección sea presentado en la reunión de cierre, siempre y cuando se haya contemplado dentro de la planificación del tiempo de inspección, la redacción del mismo. Caso contrario el informe final de inspección será entregado por parte de ICEA al cliente, en el plazo de 8 días hábiles.

El inspector tiene la potestad de suspender una inspección cuando considere que su integridad se pueda ver afectada. Para ello lo debe coordinar directamente con la SG o con un responsable de ICEA Ecuador y suspender el proceso de inspección. La SG gestionará con el cliente lo que sea necesario para coordinar una nueva fecha de inspección o a su vez en caso de no poderse gestionar el proceso de inspección, se coordinará junto al GG y/o al Pres para la devolución o recuperación de los gastos incurridos.

6.9 GESTION DE HALLAZGOS ENCONTRADOS EN LA INSPECCION

Por principio todo cliente debe cumplir con los requisitos del esquema de certificación para poder acceder a una certificación. Dependiendo del esquema se puede certificar con cierto porcentaje de cumplimiento.

Todo hallazgo encontrado en las inspecciones, entendiéndose como hallazgo el incumplimiento total o parcial de un requisito es catalogado como una *no conformidad*. Aquellos hallazgos que no entren dentro del criterio antes mencionado pueden ser catalogados como *observaciones* o como *oportunidades de mejora*.

El cliente que desee continuar con el proceso de certificación, tiene 30 días para presentar el plan de acción de los hallazgos encontrados y las evidencias del cierre en el caso de no conformidades. Para ICEA Ecuador se entiende que la presentación del plan de acción por parte del cliente es una forma de aceptar los hallazgos expresados en el informe y que desea continuar con el proceso de certificación. Una vez presentado el plan de acción y las evidencias del cierre de no conformidades, la SG o TC o un inspector competente en el tema, designado por la SG, revisará la idoneidad de la información presentada por el cliente. La SG o el TC debe enviar por escrito la aprobación del plan de acción y las evidencias del cierre de las no conformidades y continuar el proceso de certificación o informar sobre la no aprobación del plan.

El cliente puede presentar su plan de acción en el formato que considere más adecuado igualmente el cierre de las no conformidades en el plazo establecido. Una vez culminado este tiempo, si el cliente no ha presentado sus descargos respectivos, existen dos posibilidades según el escenario:

- a. En caso de ser un cliente nuevo, pasados los 30 días contados a partir de la entrega del informe de inspección, si no se ha recibido el plan de acción dentro de este plazo, la SG enviará un comunicado solicitando esta información y preguntando si el cliente desea continuar con el procedimiento de certificación. Previo análisis de la SG se podrá otorgar una prórroga de 30 días adicionales a los antes indicados, en caso de no recibir respuesta se entenderá que el cliente no desea continuar con la certificación.
- b. En el caso de clientes que ya se encuentren certificados, la no presentación de un plan de acción dentro de los 30 días posteriores, el SG enviará un comunicado solicitando esta información. Previo análisis de la SG se podrá otorgar una prórroga de 30 días adicionales a los antes indicados, en caso de no recibir respuesta se podría proponer la suspensión de la certificación.
- c. El análisis del plan de acción y las evidencias del cierre de no conformidades debe ser realizado por un evaluador y/o certificador designado por la SG que no haya participado en el proceso de inspección. En caso que el dictamen no involucre una suspensión, se realizarán hasta dos comunicados solicitando la información faltante.

Los hallazgos calificados como observaciones u oportunidades de mejora deben ser analizadas por el cliente, así como las observaciones serán verificadas su cumplimiento en el próximo proceso de inspección. El inspector responsable del análisis de estas observaciones categorizará la necesidad de considerarlas cumplidas o de elevarlas a no conformidades.

6.10 EVALUACION DE LA INSPECCION

La SG designará evaluadores que tengan competencia en el esquema de certificación y que se encuentren aprobados para ello. Es necesario que la SG confirme que el evaluador sea una persona que no haya participado en el proceso de inspección y que no tenga conflictos de interés identificados con el cliente.

La evaluación de los documentos de las inspecciones debe ser realizada por técnicos que tengan la competencia en el esquema de certificación y que se encuentran aprobados para ello. La evaluación deberá ser efectuada por la Subgerencia General o el Técnico de Certificación siempre que no hayan participado en los procesos de inspección, podrán en los casos necesarios apoyarse en inspectores o expertos técnicos en los temas específicos.

Para registrar el proceso de evaluación se empleará el formato R P02 09.

6.11 TOMA DE DECISIONES

La SG podrá tomar la decisión de certificación o designará a una persona que no haya participado en el proceso de certificación y que no tenga conflictos de interés identificados hacia al cliente a ser certificado.

La decisión a ser tomada puede ser:

POSITIVAS

- El otorgamiento, mantenimiento, ampliación o renovación de la certificación según aplique al caso
- Solicitar evidencia adicional sobre la conformidad con los requisitos en el caso de no haber sido aceptada las acciones correctivas tomadas por el cliente, las que deberán ser presentadas en un plazo no mayor a 30 días.

NEGATIVAS

- La repetición de las partes del proceso de inspección o análisis
- Denegar la certificación solicitada
- Para casos de certificaciones ya concedidas el suspender, reducir o retirar la certificación

Para registrar el proceso de toma de decisiones se empleará el formato R P02 09.

En caso de decisiones positivas de certificación, si el esquema lo permite se emitirá un certificado basándose en lo establecido en el formato R P02 10. El certificado estándar tendrá la duración de 1 año de no estar establecido en el esquema de certificación aplicable. El certificador firmará el certificado respectivo. Es responsabilidad del certificador garantizar que se encuentran todos los documentos para la certificación en el expediente respectivo, incluyendo el contrato de certificación firmado.

Para cualquier discrepancia en las tomas de decisiones se puede seguir el procedimiento de apelaciones establecido en el procedimiento P07.

El uso de marcas de conformidad o de licencias de certificación dependerá del esquema de certificación en general. Para detalles del uso del símbolo de certificación, ver P12 Uso de marcas de certificación.

6.12 ACTIVIDADES DE VIGILANCIA Y RENOVACIÓN

6.12.1 Vigilancia

Para el esquema de Certificación Ecuatoriana Ambiental Punto Verde, se contempla una vigilancia anual. Para lo que se deberá contemplar lo establecido: 6.7 (planificación), 6.8 (Inspección), 6.9 (Gestión de hallazgos), 6.10 (Evaluación) y 6.11 (Toma de decisiones).

Los cumplimientos de las actividades de vigilancia podrán ser postergadas según:

- Por petición del cliente debidamente justificado, hasta un plazo máximo de 3 meses.
- Por parte de ICEA Ecuador por casos fortuitos, hasta un plazo máximo de 3 meses.

Para el caso del esquema de Certificación orgánica, la vigilancia podría corresponder a la visita no anunciada, la misma que se aplica según los resultados del análisis de riesgos de los procesos del cliente, contemplando iguales numerales establecidos en el esquema de Certificación Ecuatoriana Ambiental Punto Verde.

6.12.2 Renovación

Se procederá para los diferentes esquemas como una evaluación inicial.

6.13 COMUNICACIÓN DE CAMBIOS QUE AFECTEN A LA CERTIFICACION

Todo cambio que afecte el cumplimiento de los requisitos de certificación será informado al cliente por correo electrónico y a través de la página web. Es responsabilidad del cliente adoptar las medidas necesarias para demostrar el cumplimiento de los nuevos requisitos.

En casos de que sea necesario el volver a hacer una inspección, se repetirán los pasos establecidos en los puntos 6.3 (Solicitud), 6.4 (Revisión de la solicitud), 6.5 (Cotización), 6.6 (Contrato de certificación) en caso de ser necesario, 6.7 (Planificación), 6.8 (Inspección), 6.9 (Gestión de hallazgos), 6.10 (Evaluación) y 6.11 (Toma de decisiones).

Los cambios informados por el cliente, de acuerdo a lo establecido en las condiciones contractuales, también pueden generar que se hagan nuevas inspecciones.

6.14 AMPLIACION O REDUCCIÓN DE ALCANCES DE CERTIFICACION

En el caso solicitud por parte del cliente a una ampliación del alcance de certificación, se repetirán los pasos establecidos en los puntos 6.3 (Solicitud), 6.4 (Revisión de la solicitud), 6.5 (Cotización), 6.6 (Contrato de certificación) en caso de ser necesario, 6.7 (Planificación), 6.8 (Inspección), 6.9 (Gestión de hallazgos), 6.10 (Evaluación) y 6.11 (Toma de decisiones).

Las reducciones de los alcances de certificación pueden ser solicitadas por el cliente o pueden ser generadas gracias a una deliberación del certificador.

6.15 SUSPENSION DE LA CERTIFICACION

La suspensión de la certificación será deliberada por un evaluador y/o certificador de ICEA Ecuador, y comunicada al Cliente en el formulario correspondiente para las firmas correspondientes.

En caso de no solicitar la re-inspección para el reestablecer la Certificación en el término establecido, ésta caducará, perdiendo su validez automáticamente. La caducidad de la Certificación implica que la empresa no podrá seguir haciendo uso de las marcas de conformidad y se procederá a retirarlo de todo empaque o publicidad, cumpliendo con lo establecido en el contrato de certificación.

ICEA Ecuador, siguiendo las actuales disposiciones normativas, comunicará la medida de Suspensión de la certificación, a las autoridades competentes.

6.16 RETIRO DE LA CERTIFICACION

Sucede en el caso de infracciones graves que comprometan la confianza del cliente en la gestión de la empresa y por lo tanto el cumplimiento con los requisitos de certificación. Cuando el cliente comete una infracción repetida, o en el caso en el cual el cliente no respete los compromisos y las obligaciones contractuales en relación a ICEA Ecuador.

El retiro de la certificación será deliberado por un evaluador y/o certificador de ICEA Ecuador, y comunicada al Cliente especificando los motivos y los tiempos dentro de los cuales sea posible presentar recurso para re-

establecer su certificado en caso que lo desee, por lo general el plazo será después de 30 días posteriores a la fecha de recibido.

ICEA Ecuador, siguiendo las actuales disposiciones normativas, comunicará la noticia de exclusión del cliente a las autoridades competentes. ICEA Ecuador tomará todas las acciones necesarias, incluidas aquellas detalladas en el esquema de certificación, para asegurarse de que los productos no se mencionan el estar certificados. Esto incluye el solicitar el retorno del certificado, la información pública, y la autorización de uso de las marcas de conformidad.

6.17 FINALIZACION DE LA CERTIFICACION

La finalización de la certificación será solicitada por el cliente por escrito o a su vez será causada por incumplimiento de las causas contractuales.

Se procederá de forma similar a lo establecido en el punto 6.16.

7. REGISTROS

R P02 01	Solicitud de certificación
R P02 02	Propuesta comercial general
R P02 03	Calculo de costos y declaración de capacidad de prestar el servicio
R P02 04	Contrato general de servicios de certificación
R P02 05	Plan de inspección
R P02 06	Orden de inspección y notificación de servicio
R P02 07	Reunión de apertura y reunión de cierre
R P02 08	Informe de inspección general
R P02 09	Informe de evaluación y certificación
R P02 10	Certificado

GESTION DOCUMENTAL

Elaborado por: SG Fecha: 14-03-2017		Revisado por: Pres Fecha: 22-03-2017	Aprobado por: Pres Fecha: 22-03-2017
Revisión: 02	Fecha: 2015-12-05	Modificaciones: - Eliminación numeral 6.7 Requisito de llenar el documento R P02 06	
Revisión: 03	Fecha: 2016-10-24	Modificaciones: 3 Documentos de referencia 4 Responsabilidades 6.3 Solicitud de certificación 6.4 Revisión y aprobación de la solicitud 6.9 Gestión de hallazgos	
Revisión 04	Fecha: 22-03-2017	Objetivo: otorgar	



**PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN
ICEA ECUADOR CIA. LTDA.**

Rev.04 del 22.03.2017

Código: P02

Página **9 / 9**

		Documentos de referencia: Eliminar Acuerdo 225 Responsabilidades: Se incorpora SG y TC en lugar de DT y RAQ Gestión de hallazgos: Aclaración en los plazos de entrega de plan de acción y evidencias de cierre de no conformidades.
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------