

---

**DIRECTRICES Y LINEAMIENTOS PARA OTORGAMIENTO,  
MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO  
DE CONFORMIDAD INDOCAL; USO DE LA MARCA DE  
CONFORMIDAD PARA LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS  
DE GESTIÓN**

**OD-DEC-006  
REVISIÓN No. 11  
FECHA DE EMISIÓN: 22/01/2026**



**DIRECCIÓN EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD  
INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD  
(INDOCAL)**

**Revisado por:**

**Karilyn Rodríguez Félix**  
Director Evaluación de la Conformidad

**Aprobado por:**

**Néstor Julio Matos Ureña**  
Director General INDOCAL

## **CONTENIDO**

1. OBJETIVO .....	6
2. ALCANCE.....	6
3. DEFINICIONES .....	6
4. DISPOSICIONES GENERALES.....	8
5. ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN .....	9
6. CONCESIÓN DEL CERTIFICADO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN .....	10
7. MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN (Vigilancia/Seguimiento).....	15
8. RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO .....	15
9. PERIODICIDAD DE LAS AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN .....	16
10. OTRAS AUDITORÍAS DE VIGILANCIA.....	16
11. AUDITORÍAS EXTRAORDINARIAS.....	17
12. REGISTRO DE ORGANIZACIONES .....	17
13. USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD INDOCAL Y EL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD.....	17
14. ORGANIZACIONES MULTISITIO.....	18
15. MUESTREO ORGANIZACIONES MULTISITIO .....	20
16. NO CONFORMIDADES EN ORGANIZACIONES MULTISITIO .....	20
17. CERTIFICADO DE CONFORMIDAD PARA LAS ORGANIZACIONES MULTISITIO	21
18. COMPROMISOS Y DERECHOS DE LA ORGANIZACIÓN CLIENTE.....	22
19. SANCIONES .....	23



---

20. RENUNCIA DEL CERTIFICADO.....	28
21. CONFIDENCIALIDAD .....	29
22. INFORMACIÓN PUBLICADA POR INDOCAL.....	29
23. MODIFICACIONES DEL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN.....	30
24. CONDICIONES FINANCIERAS.....	30
25. ACUERDOS DE RECONOCIMIENTO .....	31
26. TRANSFERENCIA DE LA CERTIFICACIÓN.....	31
27. MODIFICACIONES .....	32
28. REFERENCIAS .....	32
29. ANEXOS.....	34
29.1. ANEXO A: REQUISITOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN A SER EVALUADOS SEGÚN CERTIFICACIÓN Y TIPO DE EVALUACIÓN .....	34
29.2. ANEXO B: AUDITORÍAS PARA ORGANIZACIONES MULTISITIO DONDE EL MUETREO NO ES APROPIADO .....	36

## **INTRODUCCIÓN**

Mediante la Ley 166-12, se crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), aprobado y promulgado por el poder ejecutivo el 12 de julio de 2012, y en sustitución de la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR) se crea el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL).

El INDOCAL ha realizado el presente documento para dar cumplimiento a los requisitos legales reglamentarios y las normas internacionales aplicables a su naturaleza:

**Considerando Uno:** Que, para facilitar y garantizar el cumplimiento de los requisitos de seguridad y calidad, exigidos en los mercados internacionales, resulta necesario establecer un sistema que involucre el funcionamiento eficiente de las actividades de normalización, metrología, reglamentación técnica, inspección y ensayo, acreditación y certificación que contribuyan al fortalecimiento de la capacidad competitiva de las empresas y organizaciones.

**Considerando Dos:** Que mediante la Resolución No. 2-95, del 20 de enero de 1995, la República Dominicana ratificó el Tratado de Marrakech, por el cual se estableció la Organización Mundial del Comercio (OMC) y por consecuencia ratificó los diversos Acuerdos Multilaterales convenidos en la Ronda Uruguay, muy especialmente los Acuerdos sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), el de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias (MSF) y el Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con el Comercio (ADPIC).

**Considerando Tres:** Que la República Dominicana ha ratificado varios Tratados de Libre Comercio que requieren, para su mejor aprovechamiento, la firma de acuerdos de reconocimiento mutuo y la adopción de políticas sectoriales y mecanismos de gestión destinados a garantizar el reconocimiento internacional de los procesos nacionales de evaluación de la conformidad o de la certificación de la calidad de los bienes y servicios.

**Considerando Cuatro:** Que tal y como lo plantea el Plan Nacional de Competitividad Sistémica (PNCS) y la Propuesta de Estrategia Nacional de Desarrollo, es fundamental que las empresas y organizaciones dominicanas cuenten con un marco legal y un sistema o infraestructura de la calidad que les permita demostrar el cumplimiento con los estándares nacionales e internacionales aplicables.

**Considerando Cinco:** Que por las razones antes expuestas resulta imprescindible la creación y el formal establecimiento del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL) y de los organismos que lo integran, que apoye el cumplimiento de los objetivos, propósitos y actos complementarios o derivados vinculados al campo de la calidad, en forma integral y en el marco de una visión de nación que permita enfrentar con éxito los



retos provenientes de las tendencias actuales del comercio internacional y de la economía global.

**Considerando Sexto:** Que la ley 166-12 contiene disposiciones que apoyan lo establecido en este documento en sus títulos, capítulos y artículos: título I, artículos 1 y 2; título III, capítulo I, artículos 39 y 52; capítulo III, artículo 90; título IV y capítulo III, disposiciones transitorias.

Se elabora el presente documento de funcionamiento del Sistema de Evaluación de la Conformidad de la Dirección Evaluación de la Conformidad del INDOCAL, el cual establece los procedimientos y reglas de las actividades de certificación de sistemas de gestión.



## **1. OBJETIVO**

Este Documento establece los lineamientos aplicados por INDOCAL para la certificación de los sistemas de gestión de las organizaciones bajo la norma aplicable.

El certificado implica que el sistema de gestión de la organización licenciataria que lo ostenta es objeto de evaluaciones y controles.

## **2. ALCANCE**

Este Documento, es aplicable para la Dirección de Evaluación de la Conformidad y el Departamento de Certificación de Sistemas.

## **3. DEFINICIONES**

- 3.1 **INDOCAL:** Instituto Dominicano para la Calidad.
- 3.2 **Organización solicitante:** Organización que solicita la certificación de su sistema de gestión y su subsecuente inscripción en el registro de INDOCAL.
- 3.3 **Organización licenciataria:** Organización a la que se ha concedido el certificado de registro de organización y/o el certificado de sistemas de gestión y la licencia de uso de la marca INDOCAL de organización registrada.
- 3.4 **NORDOM:** Norma Dominicana aprobada por la Comisión Técnica de Expertos del CODOCA.
- 3.5 **RTD:** Reglamento Técnico Dominicano.
- 3.6 **Certificación:** atestación de tercera parte relativa a un objeto de evaluación de la conformidad, con excepción de la acreditación. (ISO/IEC 17000).
- 3.7 **Evaluación de la Conformidad:** demostración de que se cumplen los requisitos especificados (ISO/IEC 17000).
- 3.8 **Comité de Certificación:** Conjunto de técnicos internos del INDOCAL con competencia apropiada, cuya conformación ha sido definida por INDOCAL para el análisis y toma de decisión sobre las certificaciones basados en las informaciones de la



evaluación, y cuyas personas son diferentes de aquellas que llevaron a cabo las auditorias.

- a) Para los fines del presente documento las decisiones que está facultado el Comité Certificación son: otorgamiento y rechazo de certificación, ampliación o reducción del alcance de certificación, suspensión o restauración, retirada o renovación de la certificación y aplicación de sanciones.
- b) La decisión de renovación y continuidad de la certificación (*vigilancia*) por parte del Comité, será en defecto del Director(a) de Evaluación de la Conformidad.

3.9 **Contrato:** Documento que establece las condiciones específicas para el acuerdo de la certificación y disposiciones sobre el uso de las marcas de conformidad del INDOCAL, en uno o varios productos, procesos o servicios determinados.

3.10 **Marca de Conformidad del INDOCAL:** Marca protegida que indica que el objeto de certificación (producto, proceso, sistema, persona u organización) está en conformidad con normas específicas y/o otros documentos normativos. Es la marca de conformidad que acompaña al Certificado de Conformidad INDOCAL. Véase Manual de Uso y Control del Sello de Calidad INDOCAL (MA-DEC-002).

3.11 **Certificado de Conformidad INDOCAL:** Es el documento que declara la conformidad de un sistema de gestión con relación a una determinada norma o documento de referencia; es el resultado de un proceso de evaluación llevado a cabo por INDOCAL a la organización cliente.

3.12 **Organización cliente, Proveedor del Objeto de Certificación, Cliente:** Organización o persona responsable ante un organismo de certificación para asegurar que se cumplen los requisitos de certificación.

3.13 **Producto:** Resultado de un proceso, sistema o servicio.

3.14 **Comisión Ad Hoc:** Conjunto multidisciplinario de técnicos independientes al proceso de certificación relacionado a una apelación, constituido por el Encargado(a) Dpto. Gestión Técnica/función delegada y un Técnico Normalizador y cuya función exclusiva y eventual es resolver las apelaciones presentadas al Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) en el ejercicio de sus actividades de certificación.

3.15 **Organización Multisitio:** Organización que cuenta con una función central, pero no necesariamente la oficina principal de la organización en donde se planean, controlan o gestionan ciertas actividades, y una red de oficinas locales o sucursales (sitios) en



donde tales actividades se llevan a cabo de forma total o parcial. Estos sitios deben cubrir la misma actividad que la principal.

#### **4. DISPOSICIONES GENERALES**

4.1 Es requisito indispensable para la Marca de Conformidad y el Certificado de Conformidad INDOCAL, que la Norma correspondiente al sistema de gestión se encuentre en vigencia y que el interesado la esté aplicando conforme a los requisitos de la misma.

4.2 La solicitud para el uso de la Marca de Conformidad del INDOCAL, es de carácter opcional y será otorgado únicamente por el INDOCAL de conformidad con la Norma vigente y en armonía con las disposiciones contenidas en el presente Documento.

4.3 Con la Marca de Conformidad y el Certificado de Conformidad INDOCAL, se da entender que los sistemas que la ostentan son objeto de las evaluaciones y controles de los Esquemas de Certificación que se utilicen.

4.4 En los casos de modificaciones de la Norma correspondiente a sistemas que ostenten la Marca de Conformidad y el Certificado de Conformidad INDOCAL, el INDOCAL fijará los plazos de implementación de los cambios en los cuales dicho sistema no satisface la nueva norma en vigencia. Si la organización solicitante no cumple con los plazos establecidos perderá automáticamente el derecho de continuar usando la Marca de Conformidad y el Certificado de Conformidad INDOCAL que le fueron otorgados.

4.5 La Marca de Conformidad y el Certificado de Conformidad INDOCAL, no pueden asociarse a cualquier otro tipo de marca comercial de conformidad a normas o especificaciones técnicas, sin la autorización expresa del INDOCAL.

4.6 Cualquier persona, responsabilizada por sus actividades y funciones relacionada al proceso de otorgamiento y/o supervisión de la Marca de Conformidad del INDOCAL, deberá mantener con carácter confidencial, toda la información que reciba o recopile durante el desarrollo de sus funciones.

4.7 INDOCAL pone a disposición del público, según solicitud, cualquier información adicional a este documento y la publicada en la página web de la institución—<http://www.indocal.gob.do>—respecto al funcionamiento del sistema de certificación de sistemas de gestión de la Dirección Evaluación de la Conformidad (esquemas, tarifas, reglas, procedimientos, etc.). Para tales fines, cualquier solicitud, requerimiento, notificación o consulta favor comunicarla a través del correo [decindocal@indocal.gob.do](mailto:decindocal@indocal.gob.do).



4.8 Cualquier queja, reclamación o denuncia que quiera expresar respecto a las actividades de certificación de la Dirección Evaluación de la Conformidad son recibidas por medio del área de Servicio al Cliente, a través de los contactos en la página web del INDOCAL, por el *Formulario Presentación de Quejas (FO-DEC-053)*, por medio del correo electrónico: [servicioalcliente@indocal.gob.do](mailto:servicioalcliente@indocal.gob.do), a través del Sistema de Atención Ciudadana: línea telefónica 311 o el portal web [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do), la misma es investigada y resuelta a la mayor brevedad posible, según la naturaleza de la situación, por personal independiente al proceso de certificación.

4.8.1 El INDOCAL determinará, junto con la organización cliente y el reclamante, si aplica y se hace de conocimiento público el tema de la queja y su resolución, y en qué medida.

4.9 Los costos en que se incurran durante el proceso de la auditoría inicial, de seguimiento, renovación y auditorías extraordinarias o requeridas y/o motivadas por quejas deben ser asumidos por la organización cliente. Esto incluye costos de alojamiento, dieta y transportación.

4.10 Éste documento está diseñado para la aplicación de la NORDOM ISO/IEC 17021-1 “Evaluación de la conformidad —Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión”.

## **5. ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN**

5.1 Para certificar sistemas, el INDOCAL opera esquemas particulares de certificación (como este documento) en el que se indican las Normas aplicables al objeto de evaluación de la conformidad, las reglas particulares y los procedimientos necesarios.

5.2 Éste documento es un esquema de certificación basado en los anexos A y B de este documento. Esto quiere decir que se aplican actividades de selección, determinación, revisión, decisión y atestación que caracterizan el mismo, las cuales se encuentran descritas en los numerales [6](#), [7](#), [8](#), [9](#), [10](#) y [11](#) de este documento.

5.3 Éste programa de certificación es voluntario y el estatus de certificación de las organizaciones certificadas es publicada y actualizada permanentemente en la página web del INDOCAL y comunicada al organismo regulador competente según el tipo de objeto de certificación.



## **6. CONCESIÓN DEL CERTIFICADO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN**

### **6.1 Solicitud**

6.1.1 Cualquier organización puede solicitar al INDOCAL la concesión de un certificado de conformidad de sistema de gestión. Los servicios de INDOCAL son accesibles a cualquier organización solicitante independientemente de sus condiciones financieras, tamaño, pertenencia a cualquier grupo o asociación, etc.

6.1.2 INDOCAL entregará a todas las organizaciones que lo requieran, de manera no discriminatoria, la información documentada necesaria para efectuar la solicitud, incluyendo información sobre Normas y/o Reglamentos aplicables.

6.1.3 INDOCAL, se limitará a prestar servicio de certificación solo en las áreas para la cual esté calificado.

6.1.4 Cualquier organización puede solicitar la concesión de certificación de sistemas de gestión para el producto o servicio que preste. Esta organización, deberá demostrar cumplir con los requisitos especificados (Ej. Norma, esquema...) del sistema de gestión solicitado.

### **6.2 Recepción de la Solicitud**

6.2.1 La solicitud debe realizarse a través del correo electrónico [decindocal@indocal.gob.do](mailto:decindocal@indocal.gob.do), completando el Formulario Solicitud de Certificación de Sistemas de Gestión (FO-DCS-001).

6.2.2 Si la solicitud es conforme con lo indicado en los procedimientos aplicables, se enviará, al cliente, el Formulario Proforma Tarifas de Certificación de Sistemas de Gestión (FO-DCS-004) y el Formulario Oferta de Auditoría de Sistemas de Gestión (FO-DCS-005) de acuerdo a los procedimientos establecidos para tales fines.

6.2.3 Luego de analizar el contenido de la documentación de la solicitud, El Departamento de Certificación de Sistemas solicita cualquier aclaración o documentación complementaria, que se considere necesaria.

6.2.4 La organización cliente debe completar el Formulario Acuerdo de Certificación de Sistema de Gestión (FO-DEJ-007) que le será enviado por el INDOCAL.

6.2.5 Si el acuerdo no es firmado, no se proseguirá con el proceso de certificación.



6.2.6 De no existir inconvenientes relacionados al numeral [6.2.4](#), se procederá a dar apertura al expediente.

6.2.7 Si una vez abierto el expediente, este no progresá en menos de tres (3) meses por causas ajenas al INDOCAL, la Dirección de Evaluación de la Conformidad podría decidir su anulación.

6.2.8 La organización solicitante nombrará un representante de la Dirección, que mantendrá los contactos con INDOCAL, para todos los asuntos que se relacionen con el proceso de certificación.

### **6.3 Tramitación de la Solicitud y Evaluación**

6.3.1 Una vez abierta la solicitud, se planificarán las auditorías de acuerdo a los procedimientos establecidos.

6.3.2 Los resultados de las evaluaciones, se reflejarán en los informes correspondientes a las actividades realizadas.

6.3.3 En caso necesario, el Departamento de Certificación de Sistemas, solicitará a la organización un plan de acciones correctivas, adecuado para subsanar los hallazgos detectados.

6.3.4 Toda la información manejada en el proceso de certificación es manejada de manera confidencial por la Dirección Evaluación de la Conformidad.

### **6.4 Proceso de Certificación**

6.4.1 El proceso de certificación de INDOCAL tiene el propósito de determinar la conformidad del sistema establecido por la organización con la norma pertinente adoptada por el cliente y comprende esencialmente:

- a) Auditoría inicial (Fase I –Análisis Documental/Verificación del diseño del sistema y Fase II);
- b) Auditorías de Seguimiento;
- c) Auditoría de Renovación;
- d) Auditoría Extraordinaria, cuando aplique.



6.4.2 El INDOCAL enviará a la organización solicitante el plan de la auditoría inicial, en el que se indicará además de las fechas de realización y el equipo auditor designado, el lugar o lugares donde se llevará a cabo, el alcance y otros datos que se consideren relevantes.

6.4.3 El análisis documental tiene como parte del propósito relevante, verificar el cumplimiento del diseño del sistema contra los requisitos de la norma adoptada. Al finalizar cada fase y cada auditoría, el INDOCAL entregará un informe con los resultados de la auditoría, que es de carácter confidencial, en el que se indicarán, entre otros aspectos, conformidades, no conformidades, oportunidades de mejora.

6.4.4 El análisis de la documentación y la posterior etapa de evaluación conocida como Fase I se pueden realizar por separados o juntas, de tal manera que se genere un único informe de auditoría.

6.4.5 Una vez realizada la auditoría Fase I, se podría estimar según la decisión del **Auditor Líder** la fecha prevista para la Fase II.

6.4.5.1 Si la decisión del **Auditor Líder** es pasar a Fase II, **INDOCAL** coordina con el cliente y planifica la auditoría de Fase II.

6.4.5.2 Por el contrario, en caso de la decisión del **Auditor Líder** es **NO** pasar a Fase II, la organización cliente cuenta con seis (6) meses calendario a partir de la recepción del Formulario Informe de Auditoría de Sistemas de Gestión Fase I, (FO-DCS-018) para solicitar otra evaluación de Fase I al INDOCAL. En su defecto el INDOCAL cierra el expediente de la organización cliente.

6.4.6 La realización de la auditoría Fase II, debe ser en un lapso no mayor a tres (3) meses a partir de la entrega del informe de la auditoría Fase I, pudiendo realizarse antes, si el cliente lo requiere y no se detectan hallazgos significativos en esta auditoría

## **6.5 Revisión y Decisión**

6.5.1 La Dirección de Evaluación de la Conformidad, analiza el informe y demás elementos del expediente de la organización cliente, con la finalidad de verificar si se cumplen los requisitos especificados de las Normas y/o Reglamentos aplicables.

6.5.2 En caso de cumplimiento y conformidad con los requisitos, devuelve el expediente o solicita repetir la determinación según sea necesario.



6.5.3 En caso de que en la evaluación se evidencie que la organización cliente no es conforme con los requisitos de certificación, el analista de Evaluación de la Conformidad le solicitará que complete el Formulario Plan de Acciones Correctivas de Certificación de Sistemas de Gestión (PAC)—(FO-DCS-009)—, señalándole, en éste, los hallazgos de la auditoría y la implicación de las actividades de verificación subsiguientes, en caso de que sea necesario por la naturaleza del o los hallazgos.

6.5.4 Si la organización decide continuar con el proceso, deberá proponer acciones y una vez aprobado<sup>1</sup> implementar un Plan de Acción para solucionar los hallazgos en la evaluación. El PAC debe ser recibido en INDOCAL en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, contados desde la fecha de remisión del PAC a la organización solicitante.

6.5.5 Las verificaciones de la eficacia de las acciones serán evaluadas en la próxima auditoría de seguimiento.

6.5.6 En caso de que se requiera ampliación al PAC se le otorgarán quince (15) días calendario a la organización solicitante para que dé respuesta a la ampliación.

6.5.7 Si es aceptable, el **Auditor Líder**, notifica de su validez a la organización solicitante.

6.5.8 Si no es aceptable, el **Auditor Líder**, notifica a la organización solicitante para que tome las acciones necesarias y envíe de nuevo al INDOCAL, las nuevas acciones adoptadas, en un plazo no mayor a quince (15) días calendario.

6.5.9 Las No Conformidades mayores deben ser resueltas en un plazo **no mayor a tres (3) meses calendario** desde la fecha de remisión del plan de acciones correctivas a la organización auditada. Este deber ser retornado al INDOCAL junto a las evidencias de las acciones tomadas y para verificar la eficacia de estas acciones, el INDOCAL podría realizar una auditoría especial o extraordinaria, la cual será notificada a la organización cliente. No se realizará auditoría extraordinaria luego de Fase I; solo aplica en Fase II, Seguimiento y Renovación.

6.5.10 La verificación de la eficacia de las acciones tomadas, puede llevarse a cabo en auditorías futuras, por medio de evidencia documentada.

6.5.11 Luego, la Dirección de Evaluación de la Conformidad comprueba la aptitud de las actividades de selección y determinación respecto al cumplimiento de los requisitos

<sup>1</sup> Esta aprobación consiste, exclusivamente, en una revisión de la completitud del formulario y la idoneidad de las acciones propuestas por el cliente.



específicos de certificación, en caso contrario devuelve el expediente o solicita repetir la determinación según sea necesario.

6.5.12 En caso de que se evidencie la aptitud de dichas actividades se pasa al numeral 6.5.13 de éste documento, en caso contrario se vuelve el numeral 6.5.1.

6.5.13 En caso de que la evaluación sea de vigilancia la decisión de si la atestación continúa siendo válida es tomada por la Dirección Evaluación de la Conformidad, esta decisión no implica ningún tipo de declaración adicional. En los casos de otorgamiento se procede de la siguiente manera.

6.5.14 La Dirección Evaluación de la Conformidad prepara el expediente para fines de toma de decisión del **Comité de Certificación**.

6.5.15 Si la certificación es otorgada por el comité, se emite la Resolución y se elabora y firma el contrato de Uso de la Marca de Conformidad INDOCAL, entre la organización cliente y el INDOCAL. Luego, se entrega a la organización el Certificado de Conformidad INDOCAL.

6.5.16 En caso de que la certificación sea denegada, se le informa a la organización las razones que motivaron dicha decisión.

6.5.17 La organización cliente cuenta con treinta (30) días laborables a partir de la notificación de la decisión para apelar sobre la decisión del **Comité de Certificación** a través del Formulario de Apelación (FO-DEC-033) y haciendo llegar el mismo a la Dirección Evaluación de la Conformidad del INDOCAL a [decindocal@indocal.gob.do](mailto:decindocal@indocal.gob.do) o físicamente.

## **6.6 Sobre el Contrato de Uso de Marca de Conformidad y Certificado de Conformidad INDOCAL**

6.6.1 En el contrato entre la organización y el INDOCAL se especificarán:

- a) Los compromisos adquiridos por la organización con motivo del otorgamiento;
- b) Dirección donde se produce el producto, se opera el proceso y se presta el servicio;
- c) Aspectos económicos del contrato;
- d) Sistema de vigilancia y control.

6.6.2 El periodo de vigencia del Certificado para el uso de la Marca de Conformidad INDOCAL, es de tres (3) años a partir del otorgamiento de la certificación y de la firma



del contrato de uso de la marca. Siempre y cuando se cumplan con las disposiciones establecidas en este documento.

6.6.3 La autorización para el uso de la Marca de Conformidad INDOCAL, no exime en ningún caso de las garantías y responsabilidades que corresponden a la organización conforme a la legislación vigente.

6.6.4 El uso de la Marca de Conformidad INDOCAL, es de carácter voluntario, y sólo es ilegal si es usada antes del otorgamiento. Siendo obligación de la organización cumplir con las disposiciones contenidas en el presente Documento y con las condiciones estipuladas en el contrato de uso de marca.

6.6.5 La organización debe usar la marca de conformidad del INDOCAL, conforme al alcance de la certificación.

6.6.6 Cualquier divulgación inapropiada del uso de la Marca de Conformidad INDOCAL, deberá ser rectificada por la organización a través de los mismos medios informativos.

**Nota:** El contrato será suscrito entre el Representante Legal de la organización y el Director General del INDOCAL.

## **7. MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN (Vigilancia/Seguimiento)**

### **7.1 Auditorías de seguimiento**

7.1.1 Durante el período de validez del certificado, INDOCAL realizará auditorías de seguimiento al sistema de gestión de la organización cliente, con el propósito de verificar si se mantienen las condiciones que dieron lugar a otorgamiento de la certificación.

## **8. RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO**

### **8.1 Auditorías de renovación o re-certificación**

8.2 Antes de finalizar el período de vigencia del certificado, se efectuará una auditoría de renovación del sistema de gestión de la Organización Cliente con el propósito de verificar la posibilidad de renovación del certificado.



8.3 Si la organización no tiene interés en la renovación del certificado deberá comunicarlo por escrito a INDOCAL, por lo menos seis (6) meses antes de la fecha de expiración del mismo, tomando en cuenta la vigencia del contrato de certificación.

8.4 Toda renovación de certificado se efectuará por períodos consecutivos de tres años. Durante dichos períodos el sistema de gestión de la organización cliente se someterá al seguimiento descrito en el numeral [9](#).

8.5 Antes de que INDOCAL renueve el certificado la organización solicitante debe firmar un nuevo contrato con INDOCAL.

## **9. PERIODICIDAD DE LAS AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN**

9.1 La primera auditoría de seguimiento se realizará dentro de los doce (12) meses desde otorgamiento de la certificación. Si no se lleva a cabo en este tiempo, se procederá a la suspensión de la certificación, excepto por cuestiones de fuerza mayor.

9.2 Segunda auditoría de seguimiento se realizará dentro de los veinticuatro (**24**) meses del otorgamiento de la certificación pudiendo ampliarse, como máximo a veintiséis (**26**) meses desde el mes del otorgamiento.

9.3 La Auditoría de Renovación se realizará antes del vencimiento de la vigencia de la certificación, es decir, en el mes **35** a partir del otorgamiento de la certificación. De lo contrario, el certificado perderá su validez y el INDOCAL emitirá un nuevo certificado de conformidad con un nuevo ciclo de certificación a partir de la toma de decisión en la que se conceda la renovación.

9.4 No hará referencia al ciclo de certificación anterior, ya que se trata de un ciclo nuevo por haberse interrumpido el ciclo de vigencia de la certificación.

9.5 INDOCAL se asegurará de que el cliente no haga declaración engañosa entre la vigencia de la certificación actual y la anterior.

## **10. OTRAS AUDITORÍAS DE VIGILANCIA**

10.1. Otras actividades de vigilancia pueden incluir:

- a) Solicitudes de información del INDOCAL al cliente sobre aspectos relativos a la certificación;
- b) Revisión de cualquier declaración del cliente certificado con relación a sus operaciones;



- c) Solicitud al cliente certificado para que proporcione información documentada;
- d) Otros medios de seguimiento del cliente certificado.

## **11. AUDITORÍAS EXTRAORDINARIAS**

11.1 Se podrá determinar la necesidad de realizar visitas o auditorías extraordinarias cuando una empresa certificada por el INDOCAL se presenten los siguientes casos:

- a) Cuando la organización cliente haya realizado cambios sustanciales en su sistema de gestión reportados o no;
- b) Cuando se presenten quejas o reclamos de clientes o partes interesadas hacia la empresa certificada;
- c) Cuando el cliente solicite la inclusión de un sitio en el alcance de la certificación pertinente. Para este último se debe tomar en cuenta el Instructivo Certificación de Multisitios Basado en Muestreo (IN-DCS-002);
- d) Cuando es solicitada por la organización certificada que quiere ampliar el alcance de la certificación ya otorgada;
- e) Para confirmar que se implantó una acción correctiva específica, requerida después de una auditoría fase II, de seguimiento o renovación, cuando la evidencia no puede o no ha sido proporcionada al Auditor Líder y/o quien él designe del Equipo de Auditores involucrado.

11.2 Estas auditorías se pueden realizar a clientes certificados, en forma de visitas notificadas a corto plazo con o sin anunciar.

## **12. REGISTRO DE ORGANIZACIONES**

12.1 INDOCAL mantiene el registro de organizaciones certificadas según el sistema de gestión, cuyo propósito es evidenciar públicamente la concesión y vigencia del certificado del sistema de gestión, del cliente.

## **13. USO DE LA MARCA Y EL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD INDOCAL.**

13.1 Solo las organizaciones certificadas y cuyas certificaciones estén vigentes, están autorizadas para la utilización de la Marca y el Certificado de Conformidad INDOCAL, según lo establecido en este documento.

13.2 No utilizará de manera engañosa su documento de certificación, ni total ni parcial.

13.3 No hará referencia a la certificación dando a entender que su producto está certificado.



13.4 No hará alusión a que la certificación aplica a actividades y sitios fuera del alcance.

13.5 No utilizará la Marca de Conformidad INDOCAL en sus informes, ni certificados de ensayo de laboratorio, de calibración ni de inspección, ni en sus vehículos de trasportación y comunicaciones internas.

13.6 Declarar que está Certificada únicamente para las actividades definidas en el alcance para el cual se concedió la Certificación.

13.7 No transferir, en ningún caso, la Certificación a terceros. De ocurrir así, la Certificación quedará cancelada, sin perjuicio de que se inicie la acción o acciones judiciales que correspondan.

13.8 No utilizar el Logotipo de la certificación INDOCAL en ningún caso, directamente asociada a productos y servicios de manera tal, que pueda inducir a creer que la certificación corresponde al producto o servicio.

13.9 No utilizar la certificación a partir de su vencimiento, suspensión o cancelación. Del mismo modo procederá a retirar toda la publicidad que, de cualquier forma, contenga alguna referencia a la Certificación de Sistemas de Gestión.

## **14. ORGANIZACIONES MULTISITIO**

14.1 La organización cliente podrá solicitar la certificación multisitio, cuando cumpla con las siguientes características:

- a) Que la organización cliente cumpla con las características conceptuales de "multisitio";
- b) La organización debe identificar su función central. La función central es parte de la organización y no debe ser subcontratada a una organización externa;
- c) La función central tendrá autoridad organizativa para definir, establecer y mantener el sistema de gestión único;
- d) El sistema de gestión único de la organización estará sujeto a una revisión de gestión centralizada;

Todos los sitios estarán sujetos al programa de auditoría interna de la organización;

f) Habilidad de la organización para demostrar, reunir y analizar los datos de todos los sitios incluyendo la oficina central y sus autoridades; y también demostrar su autoridad y capacidad para iniciar un cambio organizacional.

14.1.2 Si se requiere el INDOCAL solicitará:

- a) Documentación del sistema y los cambios del mismo;
- b) Revisión por la dirección;

- c) Quejas;
- d) Evaluación de las acciones correctivas;
- e) Planificación de auditoría interna y evaluación de los resultados;
- f) Cambios de aspectos e impactos asociados con los sistemas de gestión ambiental, si aplica y;
- g) Diferentes requisitos legales.

14.1.3 No todas las organizaciones que cumplan con la definición de “organización multisitio” serán elegibles para el muestreo.

14.1.4 No todas las normas de los sistemas de gestión son aptas para la consideración de la certificación multisitio.

14.1.5 La función central es donde el control operacional y la autoridad de la alta gerencia de la organización se ejercen sobre cada sitio. No hay ningún requisito para que la función central se ubique en un solo sitio.

14.2 El INDOCAL no considerará elegible para “organización multisitio” a aquellas que presenten algunos de estos rasgos o peculiaridades, sin limitarse:

- a) Alto riesgo y complejidad asociada al sector o actividad económica;
- b) Uso de sitios temporales que operen bajo el sistema de gestión de la organización cliente y que no están incluidos dentro del alcance de la certificación;
- c) Variación en la implementación local del sistema de gestión: necesidad frecuente del recurso del uso de planes dentro del sistema de gestión para a adecuarse a diferentes actividades, sistemas regulatorios o contractuales diferentes;
- d) Tamaño de los sitios elegibles para una auditoría multisitio.

14.3 Las auditorías (inicial, de seguimiento o renovación) en organizaciones multisitio se realizarán conforme a lo establecido en este documento. **Ver anexo B.**

14.4 No debería admitirse que con el propósito de superar el obstáculo que surge de tener una no conformidad en un solo sitio, el cliente busque excluir al sitio del alcance durante el proceso certificación. Tal exclusión debe acordarse previo al inicio de la auditoría inicial.

14.5 La organización cliente debe declarar, claramente, en su solicitud, cuáles son los sitios fijos y temporales que desea certificar para evitar discrepancias o errores de interpretación.



## **15. MUESTREO ORGANIZACIONES MULTISITIO**

15.1 Las auditorías de los sitios se realizarán por un muestreo. Para la selección de la muestra se tomará en cuenta la dispersión geográfica, modificaciones desde la última auditoría de certificación, la complejidad del sistema de gestión y los procesos llevados a cabo en el sitio, madurez en el sistema de gestión y conocimiento de certificación, entre otros.

15.2 La función central se auditará durante la certificación inicial y en cada auditoría de recertificación y al menos una vez al año calendario como parte de la vigilancia.

15.3 Al solicitar la inclusión de nuevos sitios o un nuevo grupo de sitios ya certificados, se analizarán las características de los sitios y sus actividades y se considerará si se debe o no auditar los nuevos sitios. Después de la inclusión de los nuevos sitios en el certificado, se determinará el tamaño de la muestra para futuras auditorías de seguimiento o de renovación.

## **16. NO CONFORMIDADES EN ORGANIZACIONES MULTISITIO**

16.1 Cuando en cualquier sitio individual se encuentren no conformidades, ya sea por auditorías internas de la organización cliente o auditorías realizadas por el INDOCAL, se realizará una investigación para determinar si en otros sitios existe la misma no conformidad o relacionadas.

16.2 El INDOCAL, solicitará al cliente que revise las no conformidades para determinar si hay una deficiencia general del sistema de gestión pertinente en otros sitios, a través del Formulario Plan de Acciones Correctivas de Certificación de Sistemas de Gestión (FO-DCS-009).

16.3 Cuando se detecta que hay no conformidades, la organización cliente, debe llevar a cabo una acción correctiva y debe verificarse en la oficina principal y en los sitios individuales.

16.4 Cuando no se encuentren afectados otros sitios, el cliente debe demostrarlo y justificarlo al INDOCAL para limitar las acciones de seguimiento.

16.5 El INDOCAL, solicitará evidencias de las acciones tomadas. Esto para tomar decisiones sobre incrementar la frecuencia de muestreo y/o tamaño de la muestra hasta asegurar que los procesos estén bajo control.

16.6 Para el manejo de las acciones correctivas, se realizará conforme al Procedimiento Descripción del Proceso de Certificación de Sistemas de Gestión (PR-DCS-001).

16.7 Para el manejo de quejas y apelaciones y aspectos relacionados con la toma de decisión sobre la certificación, se realizarán a través del Formulario de Apelación (FO-APL-001).



DEC-033) o el Formulario de Quejas (FO-DEC-053), según corresponda. Ambos disponibles en la página web del INDOCAL

16.8 Cuando la organización cliente desee incluir otro sitio en el alcance de la certificación, lo hará saber al INDOCAL a través del Formulario Actualización de Datos (FO-DCS-002). El proceso para tratar esta inclusión, se manejará conforme al Procedimiento Descripción del Proceso de Certificación de Sistemas de Gestión (PR-DCS-001).

## **17. CERTIFICADO DE CONFORMIDAD PARA LAS ORGANIZACIONES MULTISITIO**

17.1 El Certificado de Conformidad deberá reflejar el alcance de la certificación y los sitios y / o entidades legales (donde corresponda) cubiertos por la certificación de sitios múltiples.

17.2 Debe contener el nombre y la dirección de todos los sitios, reflejando la organización certificada.

17.3 El alcance u otra referencia en el certificado debe dejar claro que las actividades certificadas son realizadas por los sitios listados. Sin embargo, si las actividades de un sitio solo incluyen un subconjunto del alcance de la organización, el Certificado incluirá el sub-alcance del sitio.

17.4 Cuando se listan sitios temporales en el certificado dichos sitios deben identificarse como temporales.

17.5 Cuando se expidan el certificado para un sitio, este deberá incluir:

- a) Que es el sistema de gestión de toda la organización el que está certificado;
- b) Las actividades realizadas para ese sitio / entidad legal específica que están cubiertas por esta certificación;
- c) Trazabilidad con el certificado principal, por ejemplo, un código; y una declaración que diga "la validez de este certificado depende de la validez del certificado principal".

17.6 Bajo ninguna circunstancia, el Certificado puede emitirse a nombre del sitio / entidad legal o sugerir que este sitio / entidad legal está certificado, ni incluirá una declaración de conformidad del sitio. Procesos / actividades al documento normativo

17.7 El Certificado de Conformidad se retirará en su totalidad si alguno de los sitios no cumple con las disposiciones necesarias para el mantenimiento de la certificación.



## **18. COMPROMISOS Y DERECHOS DE LA ORGANIZACIÓN CLIENTE**

18.1 La organización debe cumplir con lo establecido en este documento y comprometerse, sin perjuicio de ninguna otra obligación establecida en este documento, al cumplimiento permanente de lo estipulado en la solicitud de servicio y en el contrato de acuerdo de la certificación y el acuerdo de uso de marca, a través de la firma de los mismos.

18.2 Comunicar al INDOCAL acerca de los cambios que se realicen en el Sistemas de Gestión que puedan afectar a la Certificación otorgada. Cuando se realicen estos cambios, la empresa aceptará las auditorías y/o visitas de seguimiento y extraordinarias establecidas en el Procedimiento Descripción del Proceso de Certificación de Sistemas de Gestión (PR-DCS-001).

18.3 Mantener el sistema de gestión, mientras el certificado esté vigente.

18.4 Notificar por escrito al INDOCAL, dentro de los veinte (20) días hábiles posteriores a la realización de cualquier cambio jurídico o razón social y organizacional de la Empresa Certificada, traslado de instalaciones de la Empresa Certificada o cierre de sitios que está incluidos en el alcance de la certificación.

18.5 Permitir en cualquier momento al equipo auditor del INDOCAL acceso a los documentos relacionados con el sistema de gestión certificado y a las instalaciones donde se realicen actividades cubiertas por dicho sistema. La dirección de la organización y sus inmediatos colaboradores deben estar a disposición del equipo auditor de INDOCAL durante la realización de las auditorías.

18.6 Conservar los registros de reclamos que pudiera tener la Empresa Certificada con respecto al Sistema de Gestión que aplique cubierto por la Certificación, así como de las acciones correctivas tomadas.

18.7 Informar al equipo auditor de INDOCAL de todos aquellos hechos que se consideren relevantes para la evaluación del sistema de gestión y facilitar en todo momento su trabajo.

18.8 Suministrar los informes de auditoría que se generen con motivo de las diferentes auditorías o visitas que se realicen a la organización.

18.9 La alta dirección de la organización, debe poner a disposición del INDOCAL el personal oportuno para poder responder a todas las cuestiones que puedan surgir durante la realización de las evaluaciones.

18.10 Efectuar los pagos correspondientes a los gastos derivados del proceso de certificación y pagar el valor de las tarifas correspondientes a las actividades relacionadas con el proceso de Certificación de acuerdo a los costos establecidos y notificar:



- a) Las modificaciones en la organización y la gestión (por ejemplo, directivos);
- b) Modificaciones a la información general (teléfono, e-mail, representante ante INDOCAL, etc.);
- c) Tener y poner a disposición de INDOCAL, un registro de los reclamos o quejas hechas por sus clientes, comunidades, trabajadores, estado y otras partes interesadas sobre los productos, procesos o servicios cubiertos por el sistema de gestión certificado, así como de las acciones de solución a que dieron lugar.

18.11 En el caso de que el certificado sea retirado, la organización licenciataria se compromete a:

- a) No utilizar la certificación de manera que pueda perjudicar la reputación de INDOCAL y no hacer ninguna declaración referente a la certificación que INDOCAL pudiera, razonablemente, considerar como abusiva;  
Retirar toda la publicidad que haga referencia la certificación.

18.12 En caso de retiro de la certificación (a solicitud del cliente), la organización se compromete a:

- a) Devolver al INDOCAL, el original del Certificado de Conformidad;
- b) Retirar de su documentación pública cualquier referencia posible de la certificación o de la marca.

18.13 En caso de que el cliente decidiere solicitar al INDOCAL la suspensión temporal voluntaria de la certificación. Este no será mayor a seis (6) meses o se procederá a la cancelación de la certificación.

18.14 Aparecer en el listado del estatus de las organizaciones certificadas por el INDOCAL.

18.15 En caso de reducción del alcance la empresa se compromete a:

- a) Modificar toda su publicidad con relación a la certificación.

18.16 La actualización de la norma de referencia para la certificación puede dar lugar a que tenga que actualizar la certificación, para lo cual la empresa tendrá un plazo establecido por el Departamento de Certificación de Sistemas, sobre la base de criterios técnicos internacionales, a partir de su notificación para adecuarse la nueva norma.

## **19. SANCIONES**

19.1 Las Marcas de Conformidad del INDOCAL representan para la población un medio de garantía de la calidad de los productos, procesos, sistemas y servicios, por lo que el INDOCAL velará por el prestigio y buen uso de dichas marcas, constituyendo una



infracción toda acción u omisión en violación de los requisitos establecidos en el presente Documento.

19.2 Se consideran motivos para la aplicación de sanciones a los usuarios de las marcas de conformidad, las siguientes causas, esto sin ánimos de excluir otro hecho que pueda ser catalogado como tal:

<b>Amonestación</b>	
<b>Causas</b>	<b>Tipo de Acciones por parte de la organización cliente</b>
Evidencia del incumplimiento por parte de la organización cliente de algún requisito uso del certificado de conformidad o declaración engañosa con respecto a su alcance certificado.	El cliente, debe realizar los ajustes de lugar para implementar de forma satisfactoria las acciones o correcciones, según corresponda y presentar evidencias al INDOCAL de estas, en un plazo no mayor a 60 días calendario a partir de la notificación de la amonestación.
<b>Suspensión Temporal de la Certificación</b>	
<b>Causas</b>	<b>Tipo de Acciones por parte de la organización cliente</b>
a) Reincidencia en no conformidades mayores por tercera vez.	Realizar los ajustes de lugar para implementar de forma satisfactoria las acciones correctivas o correcciones, según sea el caso e informar al INDOCAL para la planificación de comprobación de la eficacia de los ajustes a la implementación de las acciones.
b) La organización cliente ha agotado el periodo otorgado por el INDOCAL para completar el plan de acciones correctivas;	Realizar los ajustes de lugar para implementar de forma satisfactoria las acciones correctivas o correcciones, según sea el caso e informar al INDOCAL para la planificación de comprobación de la eficacia de los ajustes a la implementación de las acciones.
c) El incumplimiento, en los plazos acordados, del pago de las tarifas relativas a las actividades de evaluación de la conformidad del INDOCAL;	Realizar el pago correspondiente y notificar al INDOCAL.
d) Solicitud voluntaria de la organización	Notificar al INDOCAL intención de



cliente por alguna causa particular;	detener la suspensión para consideración del instituto.
e) Cuando el sistema de gestión certificado 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;	Realizar los ajustes de lugar para implementar las acciones necesarias para controlar y mantener el sistema de gestión. (Estos ajustes deben ser realizados en un plazo no mayor a seis (6) meses).
f) Véase numeral 5 del <u>Manual de Uso y Control del Sello de Calidad INDOCAL (MA-DEC-002)</u> .	Véase numeral 6 del <u>Manual de Uso y Control del Sello de Calidad INDOCAL (MA-DEC-002)</u> .

***Cancelación o Retiro de la Certificación***

Definición: anulación definitiva de la autorización para usar las Marcas de Conformidad o la Certificación del INDOCAL. Una vez cancelada la certificación, la organización cliente **no** puede colocar la marca de conformidad en sus objetos ni hacer referencias y/o declaraciones sobre la certificación además devolver el original del certificado y el contrato entre las partes.

<b>Causas</b>	<b>Tipo de Acciones por parte de la organización cliente</b>
a) El incumplimiento en el pago de las tarifas relativas a las actividades de evaluación de la conformidad del INDOCAL, pese a las reiteradas notificaciones del área financiera del instituto;	N/A
b) La organización cliente ha agotado las tres oportunidades para implementar, de forma satisfactoria, las correcciones/ plan de acciones correctivas propuesto y aprobado, para subsanar las no conformidades;	N/A
c) Solicitud de la organización cliente por alguna causa particular;	N/A
d) Negarse a prestar a los representantes del INDOCAL, las facilidades necesarias para una adecuada evaluación y control del uso de la Marca de conformidad INDOCAL y el Certificado de Conformidad INDOCAL;	N/A
e) No tomar acciones ante la publicidad mal intencionada (en función de los resultados de las investigaciones del	N/A



INDOCAL), referida al uso de la Marca de Conformidad o el Certificado de Conformidad INDOCAL, que pueda llevar a engaño al público o que pudiese afectar de forma adversa el prestigio, imagen pública y/ integridad moral y ética del INDOCAL;	
f) La especificación legal y/o normativa del sistema de gestión correspondiente al alcance otorgado sufre una actualización y que la organización no desea implementar estos cambios en su sistema de gestión;	N/A
g) Véase numeral 7 del <u>Manual de Uso y Control del Sello de Calidad INDOCAL (MA-DEC-002)</u> ;	N/A
h) Cuando se cumpla el periodo de vigencia del certificado y este no se renueve por cualquier razón;	N/A
i) Cuando la organización certificada renuncie expresamente a la certificación de INDOCAL de sistemas de gestión;	N/A
j) Cuando la organización certificada rechace la realización de las actividades de auditoría previstas en el acuerdo de certificación conforme al esquema de certificación correspondiente;	N/A
k) Cuando la certificación haya sido suspendida y exceda los seis (6) meses luego de una suspensión.	N/A
l) Por no proporcionar al INDOCAL de forma oportuna y completa los informes y registros que le sean requeridos respecto al funcionamiento y operación del sistema de calidad certificado;	N/A
m) Se impida u obstaculicen a funcionarios del INDOCAL las actividades de evaluación y auditorías de la empresa certificada o de las dependencias involucradas;	N/A
n) El cliente certificado no permite la realización de las auditorias de seguimiento o renovación con la periodicidad requerida;	N/A



o) Cuando sobrepasado el plazo de seis (6) meses de la suspensión por no realizar los ajustes de lugar tras la suspensión porque el sistema de gestión certificado del cliente ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación.	N/A
p) Negativa a aceptar testificaciones por parte del Organismo de Acreditación (OA), sin justificación aceptada por el INDOCAL y el Organismo de Acreditación (OA) o para evitar sanciones.	N/A
<b>Reducción de la Certificación</b> Definición: es la eliminación de uno de los procesos definidos en el alcance de certificación.	
Causas	<b>Tipo de Acciones por parte de la organización cliente</b>
a) Cuando la organización haya eliminado uno de los procesos definidos en el alcance de certificación.	Notificar al INDOCAL de esta novedad;
b) Por cierre de la empresa certificada;	N/A

19.3 El **Comité de Certificación**, podrá sugerir previa comprobación de la violación y de acuerdo con su gravedad, las sanciones correspondientes.

19.4 El **Comité de Certificación** a través del integrante de la **Dirección Jurídica** emitirá una Resolución, mediante el Formulario Resolución de Certificación (FO-DEJ-002), indicando la sanción impuesta, la cual será comunicada por el INDOCAL a la organización.

19.5 Ordenada la suspensión temporal o la cancelación definitiva del uso de la Marca de Conformidad INDOCAL y el Certificado de Conformidad INDOCAL, ninguna organización podrá seguir usándolas ni siquiera durante el trámite de una apelación.

19.6 La organización cliente podrá apelar por escrito la decisión tomada con base a los **hallazgos de la auditoría** o a la **decisión del auditor líder en fase I** en un plazo máximo de cinco (5) días calendarios desde la recepción del informe de auditoría. Para las apelaciones relacionadas a la decisión del **Comité de Certificación** se contará con un plazo máximo de treinta (30) días calendarios desde la recepción de la notificación. Para ambos casos se hará uso del Formulario de Apelación (FO-DEC-033), en el cual se pueden formular todas las alegaciones que se consideren oportunas y las evidencias documentales necesarias. Este puede ser remitido al correo de la Dirección Evaluación de la Conformidad del INDOCAL, [decindocal@indocal.gob.do](mailto:decindocal@indocal.gob.do) o se hará llegar físicamente.



19.7 De la solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad conocerá la **Comisión Ad Hoc** del INDOCAL, cuya composición está estipulada en el Procedimiento Tratamiento de Apelaciones, Quejas y Aplicación de Sanciones (PR-DEC-005), la Comisión emitirá su fallo el cual será comunicado al **Comité de Certificación** para los fines correspondientes.

19.8 El INDOCAL ejecuta la aplicación de la Resolución, debiendo hacer de público conocimiento, según los requisitos de éste esquema de certificación, las sanciones previstas en el numeral 19 (sanciones) de este documento, indicando cuando corresponda, las causas de las sanciones.

19.9 Las organizaciones certificadas a las cuales se les haya retirado la certificación o haya una solicitud de cancelación voluntaria por parte de la organización cliente, deben devolver cualquier documento relacionado con la certificación y el INDOCAL lo solicitará por escrito.

19.10 En caso de suspensión, la certificación será restaurada si la cuestión que dio origen a la misma se resuelve.

19.11 Ninguna suspensión debe exceder los seis (6) meses. De lo contrario el INDOCAL cancelará la certificación y si el cliente desea retomar el proceso, se tratará con un proceso nuevo de certificación.

19.12 La suspensión temporal o cancelación definitiva no exime al proveedor de las obligaciones económicas contraídas previamente.

**Nota:** En caso de que la organización se encuentre en condición de suspensión previa a una auditoría de seguimiento, el **INDOCAL** se reserva el derecho de realizar la auditoría con un alcance de evaluación integral de todos los requisitos aplicables de la norma de referencia, con el objetivo de verificar la implementación, mantenimiento y eficacia del sistema de gestión, así como las condiciones necesarias para el levantamiento de dicha suspensión. Otros motivos de suspensión podrán dar lugar a auditorías extraordinarias parciales, que serán coordinadas con el cliente.

## **20. RENUNCIA DEL CERTIFICADO**

20.1 La organización certificada puede en cualquier momento renunciar al Certificado. En tal caso, debe comunicarlo por escrito a INDOCAL, con una antelación mínima de tres (3) meses antes del vencimiento de la certificación. La renuncia, será efectiva cuando el INDOCAL confirme su aceptación.



## **21. CONFIDENCIALIDAD**

21.1 INDOCAL, tratará de forma confidencial toda la información, datos y documentos de las organizaciones a los que pueda tener acceso durante los procesos de Renuncia, Autorización, Mantenimiento o Renovación del Certificado y hará uso exclusivo de dicha información, datos o documentos para los fines de Certificación.

24.1 INDOCAL, puede mostrar el contenido de sus archivos a los Organismos de Acreditación y a los evaluadores de otros Organismos de Certificación, con lo que exista o se pretenda alcanzar un acuerdo de reconocimiento de los Certificados, con el fin de mostrar evidencias documentales del cumplimiento de este Documento y en la Política Independencia, Imparcialidad, Confidencialidad, Transparencia e Integridad de la Dirección Evaluación de la Conformidad (PO-DEC-001).

24.2 INDOCAL trata de manera confidencial toda la información, datos y documentos de las Organizaciones a las que tiene acceso en los procesos de auditorías de Otorgamiento, mantenimiento y renovación del certificado del sistema de gestión, y hace uso de dicha información, datos y documentos exclusivamente para los fines de certificación contemplados en este Documento. La única información de cada organización que INDOCAL hará pública es la indicada en su sitio web.

24.3 Los auditores de planilla y los auditores subcontratados, que tienen acceso directo a la información suministrada por las organizaciones y, además, todo el personal de INDOCAL, independientemente del área en que se desempeñen, se comprometerán a guardar confidencialidad absoluta respecto a esta información y así lo ratificarán mediante el conocimiento y la firma de un acuerdo de confidencialidad.

21.2 INDOCAL se compromete a no revelar información a un tercero, sin el consentimiento por escrito de la organización licenciataria. En caso de que la Ley exija revelar información confidencial, INDOCAL acatará el mandato de una autoridad judicial y, simultáneamente, comunicará a la organización licenciataria al respecto, en caso de que no haya petición en contrario de esa autoridad.

## **22. INFORMACIÓN PUBLICADA POR INDOCAL**

22.1 INDOCAL publicará el estatus de las organizaciones certificadas, el esquema de certificación, la norma pertinente y la vigencia de la misma.

22.2 INDOCAL puede hacer públicas las suspensiones temporales, retiros o sanciones definitivas de la certificación que se produzcan según disposiciones del esquema o



requerimiento legal del dueño del esquema o entidades reguladoras según la política de confidencialidad de esta institución.

22.3 Las informaciones relacionadas al cliente que el INDOCAL hará públicas en su página web son las siguientes:

- Código de certificado asociado a la empresa
- Nombre de la organización certificada
- Documento normativo relacionado y su versión
- Ubicación geográfica (ciudad y país)
- Estado de la certificación
- Esquema de certificación

### **23. MODIFICACIONES DEL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN**

23.1 Toda modificación del presente Documento, que implique impacte directamente la certificación, se comunicará por escrito a las organizaciones solicitantes afectadas, precisando, en caso necesario, el plazo que se concede para aplicar las nuevas adecuaciones, en tanto que, permanecerá disponible en la página web del INDOCAL..

23.2 Cuando una organización certificada desee ampliar el alcance de su certificación, deberá solicitar formalmente dicha modificación, para ello deberá utilizar el formulario establecido para tales fines. También es posible, a solicitud de la Organización Solicitante, hacer coincidir la evaluación para la ampliación con una evaluación de supervisión o renovación, siempre que ésta notifique la necesidad con, al menos dos (2) meses de anticipación al INDOCAL para las previsiones de lugar.

23.3 Los periodos y planificación de las actividades de vigilancia al objeto de certificación incluido en el alcance de certificación, quedan inscritas a los periodos de vigilancia de la certificación vigente.

23.4 Para reducir el alcance de su certificación la organización interesada debe solicitarlo de forma escrita al INDOCAL, indicando las razones de tal decisión, y junto a ésta solicitud devolver la documentación de certificación suministrada, como mínimo dos (2) meses antes de la próxima evaluación.

### **24. CONDICIONES FINANCIERAS**

24.1. INDOCAL establece y revisa periódicamente las tarifas correspondientes a las actividades que se relacionan con la concesión, mantenimiento, seguimiento y renovación de los servicios prestados.



24.2. Cualquier pago que se realice durante el proceso de concesión no se reembolsará a la organización solicitante bajo ninguna circunstancia.

24.3. El cliente debe cancelar los servicios de cada etapa del proceso de certificación en un plazo máximo de treinta días (30) días calendario, a partir de la fecha en que se genere la factura.

24.4. Las facturas deben cancelarse conforme a lo establecido en la oferta de auditoría y las factura proforma emitidas por INDOCAL.

24.5. Si la organización cliente, quisiera cancelar o retrasar la auditoría, debe solicitarlo al INDOCAL y justificar las razones.

24.6. Esta solicitud puede hacerse, vía mail o por comunicación formal, con una antelación no mayor a cuarenta y cinco (45) días calendario con respecto a la fecha de auditoría planificada y acordada con el cliente.

24.7. El INDOCAL **no** rembolsará el importe de lo cobrado por ningún concepto.

## **25. ACUERDOS DE RECONOCIMIENTO**

25.1. INDOCAL puede firmar, con autorización de su Máxima Autoridad Ejecutiva/Directiva (MAE), convenios o acuerdos de cooperación o de reconocimiento mutuo para la prestación de servicios con otros organismos de Certificación que cumplan con los requisitos establecidos en la Norma NORDOM ISO/IEC 17021-1.

## **26. TRANSFERENCIA DE LA CERTIFICACIÓN**

26.1. La organización solicitante, puede requerir la transferencia de su certificado. Para ello deberían darse las siguientes condiciones:

26.2. La organización solicitante debe presentar toda la documentación que le pida el INDOCAL. Tales como:

- a) Confirmación de que la certificación del cliente se encuentra dentro alcance acreditado del organismo de certificación emisor;
- b) Informes de la auditoría inicial, si aplica;
- c) Informe de la última auditoría de certificación o renovación;
- d) Informes de auditorías internas;
- e) Planes de acción y de acciones correctivas de cualquier no conformidad pendientes de seguimiento;
- f) Tratamiento de las quejas recibidas;

- g) Etapa en el ciclo de certificación en que se encuentra;
- h) Contrato de certificación actual;
- i) Documentos de saldo de cumplimiento económico;
- j) Carta de "No sanciones" por parte del organismo emisor de la certificación;
- k) Los documentos de su sistema de gestión.

26.3. El INDOCAL no aceptará la transferencia de la certificación de la cual se sepa que haya sido suspendida o se encuentre bajo amenaza de suspensión.

26.4. Si el INDOCAL no puede verificar el estado de la certificación con el organismo de certificación emisor, le requerirá a la organización solicitante que confirme que el certificado no está suspendido ni bajo amenaza de suspensión.

26.5. Si es posible, las no-conformidades pendientes deberían levantarse y cerrarse con el organismo certificador emisor, antes de realizar la transferencia. De no ser así, serán manejadas por el INDOCAL, conforme al numeral 6.4 y 6.5 de este documento.

26.6. Si el INDOCAL, luego de la revisión de la pre-transferencia, identifica aspectos que impiden la finalización de la transferencia, tratará al cliente como uno nuevo, realizando evaluación inicial y emitirá el certificado de conformidad cuando se hayan completado el proceso de evaluación contenidas en los numerales 7 y 8 de este documento.

## **27. MODIFICACIONES**

27.1. INDOCAL actualizará en su sitio en Internet las modificaciones a este Documento, las normas que describen los sistemas de gestión y los procedimientos donde se establecen los requisitos de certificación, definiendo el plazo para su aplicación.

27.2. Las organizaciones que no posean medios informáticos de comunicación serán avisadas por otros medios.

## **28. REFERENCIAS**

- a) Ley 166-12, Sistema Dominicano para la Calidad;
- b) NORDOM ISO/IEC 17021-1, Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión;
- c) PR-DCS-001 Procedimiento Descripción del Proceso de Certificación de Sistemas de Gestión;
- d) ISO/IEC 17000, Evaluación de la Conformidad— Vocabulario y principios generales;
- e) NORDOM ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos;



- 
- f) IAF MD 7:2023 Documento Mandatorio para la Armonización de Sanciones y el Manejo de Comportamientos Fraudulentos.

## 29. ANEXOS

### 29.1. ANEXO A\*: REQUISITOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN A SER EVALUADOS SEGÚN CERTIFICACIÓN Y TIPO DE EVALUACIÓN (PODRÁN VARIAR ACORDE A LA NORMA APLICABLE)

Requisito de gestión	Inicial y Renovación	Vigilancia I	Vigilancia II
4.1 Comprensión de la organización y su contexto.	X	X	
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	X	X	
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión.	X	X	
4.4 Sistema de gestión y sus procesos.	X	X	
5.1 Liderazgo y compromiso	X		X
5.2 Política	X		X
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	X		X
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.	X	X	
6.2 Objetivos y planificación para lograrlos.	X	X	
6.3 Planificación de los cambios.	X	X	X
7.1 Recursos.	X	X	
7.2 Competencia.	X	X	
7.3 Toma de conciencia.	X		X
7.4 Comunicación.	X		X
7.5 Información documentada.	X		X



8.1 Planificación y control operacional.	X	X	X
8.2 Requisitos de los productos y servicios.	X	X	X
8.3 Diseño y desarrollo.	X	X	X
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	X	X	X
8.5 Producción y previsión del servicio.	X	X	X
8.6 Liberación de los productos y servicios.	X	X	X
8.7 Control de las salidas no conformes.	X	X	X
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	X	X	X
9.2 Auditoría interna.	X	X	X
9.3 Revisión por la dirección.	X	X	X
10.1 Generalidades.	X	X	X
10.2 No conformidad y acción correctiva.	X	X	X
10.3 Mejora continua.	X	X	X

\* La distribución de los requisitos especificados en este Anexo es referencial y podrá ajustarse de manera equivalente en los diferentes sistemas de gestión de acuerdo a la estructura de alto nivel de la norma pertinente. Estos requisitos descritos en este Anexo incluirán los numerales/requisitos subsiguientes acorde de la norma de referencia, los cuales estarán en los Programas y planes de auditoría aplicables.



**ANEXO B\*\*: AUDITORÍAS PARA ORGANIZACIONES MULTISITIO DONDE EL MUESTREO  
NO ES APROPIADO**

<b>AUDITORÍAS</b>	<b>NO. DE SITIOS A AUDITAR</b>
<b>Fase I y Fase II</b>	En todos los sitios
<b>Vigilancia</b>	30% de los sitios por año calendario, redondeado a número entero. Los sitios seleccionados para la segunda vigilancia serán diferentes de los de la primera. Se incluye la función central.
<b>Renovación</b>	En todos los sitios

\*\*El programa de auditoría se diseñará para garantizar que todos los procesos cubiertos por el alcance de la certificación sean auditados durante cada ciclo de la certificación.