	<h2 style="color: blue;">Procedimiento</h2>	Fecha: 2014-10-28 Revisión: 05 Página: 1 de 7
	<h3>Gestión de los Protocolos de los Sellos Hace Bien / Hace Mejor</h3>	Código: EC-P-14 Ref.: MC-EC

**Objetivo:**

Establecer los lineamientos, las responsabilidades y los procedimientos para la evaluación de la conformidad y certificación de las Organizaciones solicitantes y de las Organizaciones certificadas a los Protocolos de los Sellos Hace Bien/ Hace Mejor.

**Alcance:**

Este Procedimiento para la Gestión de los Protocolos, que corresponde a un documento de la estructura documental del sistema de gestión de Ecuacert cubre todas las etapas y los requisitos generales y en un todo de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo No. 13233 del MIPRO (Ministerio de Industrias Productividad) del 23/04/2013.

**Entradas:**

Solicitudes de las Organizaciones/Empresas solicitantes/certificadas para ser certificadas o re-certificadas de acuerdo con los requisitos de los Protocolos.

**Salidas:**

Se entregarán los Certificados de Cumplimiento del Protocolo (CCP) y el Informe de Auditoría correspondiente a las Organizaciones/Empresas solicitantes/ certificadas que hayan sido evaluadas satisfactoriamente de acuerdo con los requisitos de los Protocolos y los respectivos procesos de certificación o re-certificación, cambios en los Certificados de Conformidad (CCP), etc.

**Definiciones:**

**Protocolos de los Sellos Hace Bien/Hace Mejor** sistema de reconocimiento a la gestión empresarial basado en el alineamiento e implementación de las 4 Éticas (Trabajadores, Comunidad, Clientes y Proveedores, Gobierno (Estado) y Ambiente) que promueve el Gobierno Nacional.

**Organización:** compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de ellas, sean o no sociedades, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.

**Organización/Empresa solicitante:** a los efectos de este documento son: artesanos, micro empresas, pequeñas, medianas y grandes empresas de todo tipo de actividad económica y de todo tipo de estructura y personería jurídica que desarrollen sus actividades en el territorio de la República de Ecuador que aspiran a ser certificadas de acuerdo con los requisitos de los Protocolos.

**Organización/Empresa certificada/re-certificada:** organización que ha obtenido un Certificado de Conformidad de los Protocolos de los Sellos Hace Bien /Hace Mejor de acuerdo con los requisitos de los Protocolos y los respectivos procesos de certificación y de re-certificación.

**Comité de Gestión:** Es el órgano regulador de todos los aspectos relativos a los Protocolos de los Sellos HACE BIEN y HACE MEJOR

**Organismo de Certificación:** Entidad de tercera parte que evalúa la conformidad con los requisitos de los Protocolos y recomienda o rechaza la certificación/re-certificación de una Organización solicitante/certificada. Ejemplo: Ecuacert.

**Entidades Certificadoras-Auditoras-Prestadoras de Servicios.**-Son las entidades acreditadas por el OAE o designadas por el MIPRO para realizar el proceso de verificación del cumplimiento de los requisitos de los Protocolos de los Sellos Hace Bien y Hace Mejor en las Empresas solicitantes de conformidad con la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad y su Reglamento.

**Agentes Certificadores Autorizados.**- Son aquellas personas naturales, profesionales, que han recibido o recibirán por parte del Ministerio de Industrias y Productividad MIPRO, las capacitaciones para llevar a cabo y realizar en las empresas solicitantes, el proceso de verificación de cumplimiento de los requisitos de los Protocolos de los Sellos Hace Bien y Hace Mejor.

**Solicitantes.**-Son aquellas personas naturales o jurídicas, cuyo funcionamiento o administración, se ajustan o pretende ajustarse a los requisitos de los Protocolos de los Sellos Hace Bien y Hace Mejor, para el otorgamiento o concesión del uso de dichos Sellos.

MIPRO: Ministerio de Industrias y Productividad

SAE: Servicio de Acreditación Ecuatoriano

### ***Responsabilidad y autoridad:***

El Director de Certificación de Ecuacert tiene la autoridad para asumir la responsabilidad por todas las decisiones relacionadas con el proceso de certificación/re-certificación de las organizaciones solicitantes/certificadas de acuerdo con los requisitos de los Protocolos, en particular en lo que se refiere a la decisión, mantenimiento, renovación, extensión, reducción, suspensión y anulación y retiro de la certificación establecidos en este Procedimiento.

El Director de Certificación delega en el Gerente de Operaciones, la autoridad para la implementación y cumplimiento de este procedimiento.

### ***Procedimiento:***

#### **Temas contractuales y legales**

Las actividades de certificación y/o de re-certificación de los requisitos de los Protocolos se ejecutan mediante la firma de un contrato bipartito entre la Organización/Empresa y Ecuacert

Los Contratos bipartitos entre la Organización/Empresa solicitante/certificada, y Ecuacert establecen las obligaciones y los derechos de las Organizaciones/Empresas solicitantes/ certificadas y Ecuacert para asegurar la imparcialidad de los procesos de certificación /re-certificación que regula el Comité de Gestión y al mismo tiempo proteger la marca de los Sellos Hace Bien /Hace Mejor.

#### **Organización**

##### **1. Estructura organizacional**

Ecuacert en su Organigrama institucional define a la estructura organizacional para llevar a cabo las tareas de certificación/re-certificación definidas en el Objetivo de este procedimiento.

##### **2. Comité de Imparcialidad**

A fin de asegurar la transparencia y la imparcialidad de las actividades de certificación/re-certificación, Ecuacert cuenta con un Comité de Imparcialidad que verificará y controlará los temas relacionados con los procesos de certificación/re-certificación. Ver procedimiento [EC-P-22 Comité de Imparcialidad-Funciones](#)

### 3. Personal involucrado en actividades de certificación

Ecuacert cuenta con personal debidamente calificado, de acuerdo con sus funciones específicas, para realizar las actividades relacionadas con los procesos que conducen a la certificación/re-certificación de los requisitos de los Protocolos.

### 4. Contratación de auditores y expertos técnicos externos

Cuando Ecuacert requiera los servicios de auditores y/o expertos técnicos externos, lo hará mediante un contrato de locación de servicios que incluirá cláusulas sobre competencia, confidencialidad y conflicto de intereses.

### 5. Registros de personal.

Ecuacert cuenta con los registros actualizados de todo el personal en los diferentes niveles, tanto administrativo, como técnico y/o gerencial, ya sean propios como subcontractados.

### 6. Actividades realizadas por personal subcontractado y/o por otras organizaciones externas

Ecuacert realiza con su propio personal y/o con personal subcontractado todas las actividades derivadas de la certificación de los requisitos de los Protocolos, siempre bajo su exclusivo control, decisión de certificación y autoridad.

### 7. Información

#### 7.1. Información de carácter público

Ecuacert cuenta con una página Web desde la cual se accede al Registro de las Organizaciones Certificadas de acuerdo con los requisitos de los Protocolos de los Sellos Hace Bien y Hace Mejor. En esta página también se detallan las Tarifas de los Servicios de Auditoría de acuerdo al Segmento correspondiente de la Estratificación de las Organizaciones Solicitantes. Estas tarifas están aprobadas por el MIPRO (Ministerio de Industrias y Productividad)

#### 7.2. Documentos de Certificación

Como evidencia que una Organización ha sido certificada/re-certificada, Ecuacert basado en los documentos de evaluación de los requisitos de los Protocolos entrega a dicha organización un Certificado de Cumplimiento de los Protocolos (CCP) de los Sellos Hace Bien/Hace Mejor que confirma el cumplimiento de dichos requisitos.

El uso de las Marcas de los Protocolos se indica en el “Contrato de Certificación del Protocolo del Sello Hace Bien/Hace Mejor” de Ecuacert quién ejerce un control directo en las Organizaciones/Empresas certificadas/re-certificadas sobre el uso adecuado de las Marcas de los Protocolos.

El MIPRO entrega el Manual de Concesión y Uso de Marca a las Organizaciones / Empresas que hayan cumplido con los requisitos de los Protocolos y los criterios de Certificación y el Organismo de Certificación les otorgue el CCP (Certificado de Cumplimiento del Protocolo).

### 8. Confidencialidad

Ecuacert, tiene firmado un Acuerdo de Confidencialidad con todo su personal, tanto propio como subcontratado, que no le permite divulgar información de las Organizaciones/Empresas solicitantes/certificadas, salvo que sea debidamente autorizado por escrito por la Organización/Empresa en cuestión. En el caso que una Ley requiera que se brinde información considerada confidencial, a una tercera parte, Ecuacert, informará si la exigencia lo permite, a la Organización/Empresa de tal situación.

## **9. Información sobre las actividades de certificación y sus requisitos**

Ecuacert, mediante su “Contrato de Certificación del Protocolo del Sello Hace Bien o del Sello Hace Mejor o Ambos” (de acuerdo a lo que corresponda), informa a las Organizaciones/Empresas solicitantes de sus obligaciones y derechos que tienen al aceptar los procesos de certificación/re-certificación de los requisitos de los Protocolos.

## **10. Notificación de cambios en los requerimientos de certificación**

Ecuacert, mediante correo electrónico y/u otro medio de comunicación fehaciente, informará a las Organizaciones/Empresas solicitantes/ certificadas sobre los cambios que se produzcan en los requisitos de la certificación/recertificación o en su mantenimiento.

## **11. Notificación de cambios producidos en las Organizaciones/Empresas Certificadas**

Ecuacert, en el “Contrato de Certificación del Protocolo del Sello Hace Bien o del Sello Hace Mejor o Ambos” (de acuerdo a lo que corresponda), informa a las Organizaciones/Empresas certificadas sobre la obligatoriedad de informar a Ecuacert, sobre los cambios organizacionales o de otra índole producidos en las mismas y que puedan afectar la validez del Certificado de Conformidad.

## **12. Proceso de autoevaluación**

Las Organizaciones/Empresas solicitantes e interesadas en la certificación de los Sellos Hace Bien y/o Hace Mejor deberían realizar, previamente, el siguiente proceso de autoevaluación:

1. Autoevaluación del cumplimiento del protocolo a través de la página web implementada por el Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO) para su efecto.
2. En caso de que la página web arroje el resultado de que la organización/empresa está lista para certificarse, se le proveerá una lista de entidades certificadoras calificadas.
3. En el caso de que la página web arroje el resultado de que la organización no ha cumplido con los requisitos establecidos en los Protocolos de los Sellos Hace Bien y/o Hace Mejor se le proveerá el listado de implementadores, para que le apoyen en el proceso de implementación o podrá también utilizar implementadores externos.

La Autoevaluación se encuentra bajo la responsabilidad de la Organización/Empresa solicitante y se recomienda realizarla antes de la evaluación externa, cubriendo todos los puntos de los Protocolos “Hace Bien y/o Hace Mejor”.

## **13. Proceso de Certificación de los Protocolos**

El proceso de certificación y el mantenimiento de la misma llevado a cabo por Ecuacert, comprende en un ciclo de certificación de 3 (tres) años las siguientes etapas:

- Autoevaluación (ver ítem 12.)
- Visita de Pre-Verificación o Auditoría de Pre-Verificación (FASE 1)
- Visita de Verificación y Certificación o Auditoría de Verificación y Certificación (FASE 2)
- Visitas de Mantenimiento (anuales) o Auditorías de Mantenimiento (anuales)
- Visita de Re-Certificación o Auditoría de Re-Certificación

El inicio de la validez del Certificado de Conformidad para el ciclo de 3 (tres) años, comienza a partir del último día de la Visita de Verificación y Certificación (Auditoría de Verificación y Certificación) y luego de una Decisión de Certificación positiva de otorgar la certificación, por lo cual la Fecha de Emisión del Certificado (CCP) es la misma o posterior a la fecha de la Decisión de Certificación.

Un resultado no adecuado de una Visita de Mantenimiento (Auditoría de Mantenimiento) puede modificar la frecuencia de las siguientes Visitas de Mantenimiento (Auditorías de Mantenimiento), adoptada previamente.

Ecuacert asignará el auditor/evaluador o el equipo auditor/evaluador sobre la base de su formación profesional, competencia y capacitación requerida para la evaluación de los requisitos de los Protocolos. En el caso que le sea requerida la documentación que avale lo anteriormente mencionado por parte de las Organizaciones/Empresas solicitantes/certificadas, Ecuacert pondrá a disposición de las mismas dicha información.

Los tiempos de Auditoría para las diferentes etapas de certificación de acuerdo a los respectivos segmentos (artesanos- micros, pequeñas empresas, medianas empresas y grandes empresas) se encuentran definidos en el "Manual de Tiempos de Auditoría y Costos para el Proceso de Certificación y Consultoría", documento que consta en la página web del MIPRO.

El auditor/evaluador o el equipo auditor/evaluador de Ecuacert emitirá el correspondiente Informe de Auditoría para realizar la Revisión Técnica y la Recomendación de Certificación

En el caso que la Revisión Técnica recomiende, en función de los resultados de una auditoría/evaluación, realizar una auditoría/evaluación extraordinaria/especial, esta decisión le será comunicada a la respectiva Organización/Empresa solicitante/certificada.

Las Revisión Técnica no podrá recaer nunca en personas que hayan formado parte del equipo auditor/evaluador en la Organización/Empresa que se certifica.

La Decisión de Certificación se realiza en base a los siguientes principios:

- El cumplimiento de los requisitos de los Protocolos.
- La documentación emitida por el auditor/evaluador o equipo auditor/evaluador
- La verificación que las acciones correctivas ante potenciales desvíos / no-conformidades a los requisitos de los Protocolos estén debidamente implementadas y verificada su eficacia
- La Recomendación de la Certificación emitida por el Auditor Líder.
- La Revisión Técnica con resultado positivo.

Ecuacert tomará la Decisión de Certificación en un plazo máximo de 28 días naturales a partir del último cierre de cualquier no conformidad pendiente. Los procesos para la toma de decisión, así como los procesos de quejas o apelaciones se basan en los procedimientos del sistema de gestión de Ecuacert.

Las no conformidades (NCs) encontradas en las auditorías iniciales deben ser solucionadas por parte de las Organizaciones /Empresas solicitantes de la certificación, en un plazo máximo de 3 meses a partir de la fecha de auditoría. Ecuacert tomará la decisión de realizar o no un nuevo proceso de auditoría, para los casos en los que requiera evidenciar el cierre efectivo de las no conformidades.

En el caso de no conformidades recurrentes en procesos de auditorías posteriores (seguimientos, vigilancias, mantenimientos anuales, etc.) éstas deben solucionarse en un plazo máximo de 28 días naturales después de la fecha de auditoría, en caso de incumplimiento Ecuacert podrá suspender la certificación.

En los casos de incumplimiento de los tiempos de cierre de las no conformidades señalados precedentemente, por parte de las Organizaciones/Empresas solicitantes de la certificación, Ecuacert podrá no emitir la certificación, suspenderla o retirarla. Para tal efecto, Ecuacert enviará previamente una advertencia a la Organización/Empresa respectiva.

## 14. Verificación Inicial y Certificación

### 14.1. Solicitud/Revisión/Aprobación de las Organizaciones al Protocolo

Ecuacert requerirá a las Organizaciones/Empresa solicitantes toda la información necesaria para efectuar la revisión de los datos aportados mediante la [Solicitud de Cotización EC-R-14.1](#), a fin de verificar la viabilidad y emitir una propuesta técnico-comercial para la certificación de acuerdo con los requisitos de los Protocolos.

### 14.2. Ecuacert realiza la certificación de las Organizaciones solicitantes a los Protocolos en 2 (dos) etapas:

- Fase 1: Visita de Pre-Verificación o Auditoría de Pre-Verificación que incluye la Revisión de la Documentación.
- Fase 2: Visita de Verificación y Certificación o Auditoría de Verificación y Certificación

### 14.3. Verificación y Certificación y sus conclusiones.

La Revisión Técnica analizará la Documentación/Información emitida por el auditor/evaluador o equipo auditor/evaluador de la Visita de Verificación y Certificación (Auditoría de Verificación y Certificación )y emitirá el Informe de la Revisión Técnica.El Director de Certificación en base al Informe de Revisión Técnica y a cualquier otra información relacionada que sea relevante, recomendará o no la certificación de las Organizaciones/Empresas al Protocolo mediante la Decisión de Certificación.

**14.4. Visitas de Mantenimiento o Auditorías de Mantenimiento**

Ecuacert realizará Visitas de Mantenimiento(Auditorías de Mantenimiento) anuales para verificar que las Organizaciones/Empresas certificadas siguen cumpliendo con los requisitos vigentes de los Protocolos y las disposiciones asociadas.

**14.5. Visita de Re-Certificación o Auditoría de Re-Certificación**

Ecuacert realizará Visitas de Re-Certificación (Auditoría de Re-Certificación ) al cabo de los 3 (tres) años desde la Visita de Verificación y Certificación (Certificación Inicial) y así sucesivamente, para confirmar que las Organizaciones/Empresas certificadas siguen cumpliendo con los requisitos vigentes de los Protocolos y las disposiciones asociadas.

La decisión final del otorgamiento de la renovación del Certificado de Conformidad se realizará en base al Informe de la Revisión Técnica y la Decisión de Certificación y cualquier otra información relacionada que sea relevante.

**14.6. Verificaciones Extraordinarias/Especiales o Auditorías Extraordinarias/Especiales**

Ecuacert puede establecer la realización verificaciones/auditorias extraordinarias/especiales, no programadas, ante casos tales como: cambios de alcance y actividad de las organizaciones certificadas, quejas recibidas, cambios de ubicación física de las organizaciones certificadas, etc. entre otros. Las mismas podrán realizarse en conjunto con las Visitas de Mantenimiento(Auditorías de Mantenimiento) o en forma separada e independiente.

**14.7. Suspensión, Reducción del Alcance y Cancelación y Retiro de la Certificación**

Ecuacert cuenta con el Procedimiento [EC-P-12 “Suspensión, Ampliación y Reducción de alcance, Cancelación y Retiro de los Certificados de Conformidad y de las Políticas de Concesión y Autorización de Uso de las Marcas de Certificación”](#) para gestionar la suspensión, ampliación/reducción del alcance y cancelación y retiro de la certificación.Complementariamente a lo establecido en el EC-P-12 se aplicará lo siguiente:

**Nota 1**

Ecuacert definirá un periodo máximo de mantenimiento de una suspensión, el cual no deberá ser mayor a 6 meses a partir de la fecha de suspensión. Si una organización/empresa notifica a Ecuacert que la no conformidad ha sido resuelta antes del plazo establecido se puede levantar la suspensión siempre y cuando se realice una auditoría de seguimiento para verificar el cierre efectivo de todas las no conformidades y la adecuada implantación de los requisitos de los Protocolos de los Sellos “Hace Bien y Hace Mejor”.

Si no se soluciona una suspensión en el plazo establecido se impondrá una cancelación de la certificación. Toda suspensión será comunicada al MIPRO y al SAE en un plazo máximo de 3 días calendario después de esta haber sido emitida.

**Nota 2**

Se procederá a la cancelación de la certificación, en los siguientes casos:

- a. Cuando una suspensión no haya sido solucionada en los tiempos establecidos y definidos en la Nota 1 precedente
- b. Cuando exista un claro caso de fraude en un proceso de certificación.
- c. En otros casos establecidos en los procedimientos de Ecuacert

#### **15. De la información de los certificados.-**

Los certificados de los Sellos “Hace Bien” o “Hace Mejor” contendrán la siguiente información:

- a. El nombre y la(s) ubicaciones geográficas de cada organización/empres. (o la ubicación geográfica de las oficinas centrales y cualquier otro sitio si es una certificación multisitio).
- b. Las fechas de la otorgación, ampliación o renovación de la certificación.
- c. La fecha de caducidad o la fecha de renovación de la certificación, coherente con el ciclo de renovación de la certificación.
- d. Un código de identificación única.
- e. El documento normativo incluido el número de la emisión y/o revisión utilizado para auditar a la organización/empresa.
- f. El alcance de la certificación en relación con el producto, o proceso, según sea el caso, en cada sitio.
- g. Cualquier otra información requerida por la norma o protocolo, u otros documentos normativos para la certificación.
- h. La calificación obtenida por la organización en el proceso de evaluación de los diferentes sellos (Muy Buena o Excelente).

Para Certificados de Cumplimiento del Protocolo (CCP) que cubren sitios múltiples, todos los sitios contemplados serán listados en el Apéndice al CCP que será utilizado para este propósito. La casa matriz de la organización/empresa figurará en el CCP. En el caso de que alguno de los sitios evaluados tenga un alcance de actividades distinto al del “Alcance Principal” que figurará en el CCP, el mismo será también indicado en el Apéndice al CCP.

El representante legal de Ecuacert y/o el Director de Certificación firmará cada uno de los Certificados de Cumplimiento del Protocolo (CCP) que emita Ecuacert como respaldo a todo el proceso de certificación realizado

#### **16. Apelaciones, quejas y litigios**

Ecuacert cuenta con el Procedimiento EC-P-13 “Gestión de Quejas, Apelaciones y Litigios” para gestionar las quejas, apelaciones y litigios recibidos





## 17. Indicadores de gestión

Se utilizarán los mismos indicadores de gestión que en los procesos para la certificación/re-certificación, etc., de los diferentes esquemas de certificación /evaluación de la conformidad.

### Referencias

- MIPRO- Acuerdo 13223 (23/04/2013)-Reglamento General sobre los Protocolos para la Certificación y Uso Adecuado de los Sellos HACE BIEN y HACE MEJOR- -
- EC-P-18 “Calificación de Auditores/Expertos Técnicos”
- EC-P-12 “Suspensión, Ampliación y Reducción de alcance, Cancelación y Retiro de los Certificados de Conformidad y de las Políticas de Concesión y Autorización de Uso de las Marcas de Certificación”
- EC-P-13 “Gestión de Quejas Apelaciones y Litigios”

	Tipo	Nombre del Registro de Gestión	Código del Registro	Responsable del archivo	TiempoRetención
<b>C-EC-P-14</b>		Informe de Auditoria de los Sellos Hace Bien/Hace Mejor	EC-R-14.1	Representante de la Dirección	10 años

<b><i>Elaborado y revisado por:</i></b>	<b><i>Aprobado por:</i></b>
Representante de la Dirección	Director de Certificación