

## 1. OBJETO Y ALCANCE:

El presente documento establece las condiciones de certificación para los esquemas de certificación 1A, 1B, 4, 5 y RETIQ, así como también los esquemas 1B, 4 y 5 (Aplicables para Retie y Retilap), que debe cumplir el cliente a quien 17065 CERTECNICA S.A.S le presta servicio de evaluación con fines de certificación.

## 2. DEFINICIONES

Para los efectos del presente documento, aplican los términos de las normas ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17067 e ISO/IEC 17000, vigentes y demás relacionados en los requisitos aplicables:

- 2.1. Acreditación:** Atestación de tercera parte relativa a un organismo de evaluación de la conformidad que manifiesta la demostración formal de su competencia para llevar a cabo tareas específicas de evaluación de la conformidad.
- 2.2. Actividad de evaluación de la conformidad de tercera parte:** Se lleva a cabo por una persona u organismo que es independiente de la persona u organización que provee el objeto el cual garantiza cualquier actividad relativa a la determinación directa o indirecta del cumplimiento de requisitos relevantes a evaluar.
- 2.3. Ampliación de certificación:** Cuando un cliente certificado desee incluir nuevas referencias de sus productos.
- 2.4. Auditor:** Persona designada por un organismo de acreditación para ejecutar, sola o como parte de un equipo de evaluación, una evaluación de un organismo de evaluación de la conformidad
- 2.5. Auditoria:** Proceso de Inspección o verificación realizando un análisis detallado del sistema de información de la empresa, para el mismo se utilizan una serie de técnicas y métodos específicos, para obtener registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente y evaluarlos objetivamente para determinar en qué medida se cumple los requisitos especificados.
- 2.6. Auditoria remota:** Es aquella que se lleva a cabo fuera del sitio, ya sea en forma total o parcial. Se realizan cuando no es posible o apropiado una visita en sitio, generalmente se utilizan herramientas tecnológicas como: Microsoft team, Skype, Zoom, Meeting, etc.
- 2.7. Apelación:** Solicitud del cliente del servicio de evaluación de la conformidad a 17065 CERTECNICA, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- 2.8. Cancelación del certificado:** Pérdida definitiva de validez de la Certificación. Esta cancelación puede ser solicitada por el cliente y/o titular o decidida por 17065 CERTECNICA S.A.S ante el incumplimiento de requisitos y condiciones establecidas en este reglamento y las relativas a los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas.
- 2.9. Cliente y/o Titular:** Persona natural o jurídica que solicita servicio de certificación de producto y cuenta con un certificado de producto emitido por 17065 CERTECNICA S.A.S.
- 2.10. Certificación:** Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas
- 2.11. Código NACE:** Es el sistema de clasificación de las actividades económicas usado en la Unión Europea.
- 2.12. Complementaria:** Es la auditoría que se realizan a la empresa, cuando se requiere verificar la aplicación en la práctica de las acciones correctivas o condiciones exigidas.
- 2.13. Conforme:** Corresponde al producto o ensayo que da cumplimiento a los requisitos de la norma según aplique.
- 2.14. Declaración del fabricante:** Es la manifestación de la comunicación previamente de los cambios realizados al sistema de control de la conformidad o al producto, como materias primas, proceso de fabricación y maquila, o al personal asignado en actividades que requieren una calificación previa de su competencia que pueda alterar la naturaleza del producto.

- 2.15. Ensayos/prueba:** Determinación de una o más características de un objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento.
- 2.16. Evaluador:** Persona o grupo de personas asignadas para realizar una evaluación y que está constituida por un evaluador líder de servicios o procesos, quien podrá estar acompañado por expertos técnicos y/o personal en entrenamiento.
- 2.17. Evaluación de la conformidad:** Demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo.
- 2.18. Esquema Certificación:** Sistema de certificación aplicado a productos determinados, a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos
- 2.19. Familias de productos:** Agrupación de productos de similares características determinadas por el uso del producto y sus componentes
- 2.20. Fichas técnicas:** Documento en forma de sumario que contiene la descripción de las características técnicas de un objeto, material, producto o bien de manera detallada.
- 2.21. Marcado:** Poner una marca en una muestra para distinguirlas o hacerlas notar.
- 2.22. Muestra:** Conjunto de uno o varios ítems tomados de un lote, destinado para suministrar información sobre el lote.
- 2.23. No conformidad:** Incumplimiento de requisitos establecidos en el referencial o norma del producto a evaluar. Un ejemplo de no conformidad puede ser cuando un informe de laboratorio no demuestra el cumplimiento y da pérdida de una prueba o ensayo, o certificado de sistemas de gestión vencido, rotulado en idioma diferente al español, entre otros.
- 2.24. Norma:** Son documentos técnico-legales con las siguientes características: Contienen especificaciones técnicas de aplicación voluntaria. Son elaborados por consenso de las partes interesadas: Fabricantes. Administraciones. Usuarios y consumidores.
- 2.25. Otorgamiento:** Es la autorización entregada mediante el certificado de producto.
- 2.26. Plan de acción:** Análisis y planeación de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada - u otra situación no deseable - con el propósito de impedir que se vuelan a presentarse.
- 2.27. Producto:** Resultado de un proceso
- 2.28. Reensayo:** Realizar nuevamente la Determinación de una o más características de un objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento.
- 2.29. Referencial:** Documento de referencia que establece los requisitos que debe cumplir el producto.
- 2.30. Reglamento técnico:** Documento en el que se establecen las características de un producto o los proceso y métodos de producción con ellas relacionados con la inclusión de disposiciones administrativas aplicable y cuya observación es obligatoria.
- 2.31. Rotulado:** Permite proporcionar la identificación e información del producto lo suficientemente clara, que no induzca confusión y permita realizar una elección de muestras adecuadas para el desarrollo del proceso.
- 2.32. Seguimiento:** Repetición sistemática de actividades de evaluación de la conformidad como base para mantener la validez de la conformidad
- 2.33. Solicitud:** Documento mediante el cual el cliente manifiesta el requerimiento del servicio.
- 2.34. Suspensión:** Invalidación temporal de la declaración de la conformidad, para todo o parte del alcance de la atestación especificada

### 3. CONTRATACIÓN EXTERNA

En los casos en los que sea necesario, 17065 CERTECNICA S.A.S. Realizara contratación externa de ensayos en laboratorios acreditados o debidamente evaluados, organismos de inspección acreditados o debidamente evaluados para toma de muestras o inspecciones en fábrica y organismos de sistemas de gestión acreditados o debidamente evaluados para verificar los requisitos del sistema de gestión; el cliente será informado cuando esto suceda a través de la propuesta comercial y se le notifica al director técnico para validación de proveedor.

En caso de no existir laboratorios acreditados en Colombia, 17065 CERTECNICA S.A.S. realizará los ensayos en un laboratorio acreditado en el exterior o en un laboratorio que mediante evaluación demuestre su competencia en la norma ISO/IEC 17025 o se considera la aceptación de informes de ensayos si el referente de la certificación lo permite.

### 4. OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES Y/O TITULAR DEL CERTIFICADOS DE PRODUCTO

4.1. Asegurar el libre acceso a todos los sitios, información y documentos correspondientes a las actividades relacionadas con los productos para los cuales se solicita o posee la certificación de producto y designar un responsable para la coordinación de las actividades con el personal de 17065 CERTECNICA S.A.S.

En relación con lo anterior, todos los sitios de manejo y almacenamiento del producto, laboratorios de ensayo y de fabricación (en el caso de fabricación fuera de su propia fábrica) y en general cualquier subcontratación por parte del cliente, se consideran como una extensión de los sitios cobijados por la certificación, siendo el solicitante el único responsable del cumplimiento de lo estipulado en este documento.

4.2. Informar disponibilidad para programar y dar inicio al proceso, en un tiempo no mayor a 30 días calendario, contados a partir de la fecha de aceptación de la propuesta comercial. El plan de auditoria debe ser aprobado antes de inicio de la auditoria.

4.3. Cancelar el valor total descrito en la propuesta comercial como requisito complementario a la aprobación de esta. Las tarifas correspondientes son establecidas y comunicadas por 17065 CERTECNICA S.A.S y dependen del tipo de evaluación.

4.4. Queda prohibida la reproducción parcial o total de los certificados de producto emitidos por 17065 CERTECNICA S.A.S y dada la necesidad de su reproducción, esta debe cumplir con los establecido en el Manual de Uso de Logo, y contener las mismas características. No deberá permitirse el uso discriminatorio de los certificados por parte de terceros.

4.5. No realizar ni permitir la utilización engañosa de ningún documento concerniente a la certificación de forma total o parcial

4.6. Asegurar en las etapas de evaluación o vigilancia (si aplica) las disposiciones que garanticen el acceso al equipo auditor, a las ubicaciones, a las áreas, al personal, y subcontratistas que sean pertinentes, así como poder examinar la información, documentos y registros correspondientes a las actividades relacionadas con los productos para los cuales se solicita o posee la certificación de producto y designar un responsable para la coordinación de las actividades con el personal de

4.7. Aceptar y aprobar las propuestas comerciales de seguimiento y de evaluación complementaria en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles a partir del recibido de la misma. (no aplica para esquema 1 A y 1B)

4.8. El certificado para esquemas 4, 4 RETIE , 4 RETILAP, 4 RETIQ, 5, 5 RETIE, 5 RETILAP y 5 RETIQ se otorga a los productos que cumplen con las características establecidas en los sistemas de gestión de calidad y/o producción. Para este caso, junto con la aprobación de la propuesta comercial el cliente deberá suministrar, en caso de ser fabricante, su certificado de sistema de gestión y/o producción; en caso de ser distribuidor, el certificado de sistema de gestión de calidad y/o producción de la fábrica junto con la declaración de fabricante. En caso de no contar con certificación emitida por un organismo de evaluación de la conformidad acreditado debe cumplir con los requisitos estipulados en los formatos “CER-FO-06 “Informe de Evaluación SGC” y “CER-FO-14 “Informe de Evaluación de Producción” respectivamente.

**4.9.** El solicitante del servicio de certificación en esquema 1b (Lote), debe tener disponible para el muestreo la totalidad o la mayoría de las unidades que solicita certificar con el fin de garantizar la aleatoriedad del muestreo y deberá suministrar para este caso, junto con la aceptación de la propuesta comercial (factura, seriales, entre otros) que permita identificar de forma unívoca el lote a certificar y la cantidad de unidades que lo componen.

**4.10.** En caso de incumplimiento del producto con los requisitos del referencial correspondiente, el cliente se obliga:

- a) Reponer las unidades no conformes que se encuentren en el mercado o en poder de los consumidores.
- b) Aceptar la destrucción del producto, cuando las unidades observadas presenten no conformidades que por su naturaleza impliquen la existencia de peligros, inseguridad para la vida, los bienes o el medio ambiente. Esta disposición podrá hacerse extensiva a todo el lote correspondiente al producto no conforme y a los productos que están en el mercado. Así mismo, de acuerdo con la gravedad de la falla y sus implicaciones sobre la seguridad de los consumidores o usuarios del producto certificado; el cliente debe publicar un aviso de prevención en un medio de circulación masiva.
- c) Asumir la responsabilidad legal exclusiva frente a terceros por los daños y perjuicios que pudiera derivarse por el incumplimiento del producto o del presente documento.
- d) Dar tratamiento, conforme lo establece la ley y el prudente actuar, a las unidades no conformes que se encuentren en el mercado, estén o no en poder de los consumidores o clientes
- e) Eliminar del producto, el empaque y/o embalaje toda referencia a la certificación del producto

**Nota:** Cuando el incumplimiento se presenta en una referencia de producto, que cuenta con la certificación de 17065 CERTECNICA S.A.S, se actualiza el listado de referencias y elimina la subfamilia o grupo de referencia que se considere disminuyo su cumplimiento frente a los requisitos establecidos y evaluados.

**4.11.** El derecho de uso del certificado es intransferible y no puede extenderse al mismo producto con la misma marca comercial que sea fabricado por personas distintas a las registradas en el certificado emitido. El cliente debe hacer declaraciones sobre la certificación coherentes con el alcance de la certificación. El cliente no debe utilizar su certificado de producto de manera que ocasione mala reputación para 17065 CERTECNICA S.A.S y no hace ninguna declaración relacionada con su certificado de producto que el organismo de certificación pueda considerar engañosa o no autorizada. En el caso de certificaciones otorgadas al mismo producto y fábrica, pero clientes diferentes, los certificados son considerados dependientes, es decir que, si uno de ellos se suspende, retira, reduce o amplía, la medida se implementará para los otros certificados compartidos. Así mismo los certificados compartidos harán referencia al certificado del cual dependen. En el caso que el cliente suministre copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación.

**4.12.** El cliente debe responder y dar trámite a todas las quejas y reclamos relacionados con los productos cubiertos con el certificado de producto.

**4.13.** El cliente debe hacer uso y declaraciones coherentes con el alcance del certificado otorgado por 17065 CERTECNICA S.A.S es decir, puede promocionar el hecho de poseer certificación en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad sobre la Marca Continua, haciendo claridad respecto al alcance y especificando la norma o referente sobre el cual ha sido otorgado, teniendo en cuenta:

- a) Logo de 17065 CERTECNICA S.A.S. según lo estipulado en el **“CER-DI-04 Reglamento uso del logo símbolo del servicio de certificación”**.
- b) Código del certificado otorgado.
- c) Número, título y versión o fecha del referencial.

- 4.14. Todo producto certificado por 17065 CERTECNICA S.A, debe tener en su etiqueta o impreso en su producto la marca de 17065 CERTECNICA S.A.S, cumpliendo así con lo establecido en la norma y aceptando lo estipulado en el “**CER-DI-04 Reglamento uso del logo símbolo del servicio de certificación**”. En caso de que el cliente no desee hacer uso de la marca, deberá informarlo de manera escrita.
- 4.15. Registro de marca comercial. El cliente debe demostrar la propiedad sobre la marca comercial del producto, o la autorización para su uso concedida por el propietario de esta, y/o su respectivo trámite de registro ante la Superintendencia de Industria y Comercio y/o la autorización para su uso concedida por el propietario de esta.
- 4.16. En caso de suspender o retirar el certificado de producto, el cliente debe dejar de utilizar todo el material publicitario que contenga alguna referencia del certificado de producto y emprende las acciones exigidas por el esquema de certificación (por ejemplo, la devolución de los documentos de certificación) y cualquier otra medida que se requiera. Aceptar y cumplir lo establecido en la versión vigente de este documento, el cual se publica en la página web de 17065 CERTECNICA <https://www.certecnica.com>, así como los requisitos establecidos en el documento interno “**CER-DI-04 Reglamento uso del logo símbolo del servicio de certificación**”.
- 4.17. La reducción, ampliación y cualquier modificación al alcance del certificado se debe realizar por solicitud escrita del cliente y en el caso de reducciones al alcance, estas también pueden ser identificada y reportada por 17065 CERTECNICA S.A.S en las evaluaciones de seguimiento u otorgamiento. Para tal efecto se debe realizar evaluaciones complementarias o extraordinarias para verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables norma. En este caso las evaluaciones complementarias y extraordinarias deben ser canceladas en su totalidad por el cliente.
- 4.18. El cliente, debe Informar oportunamente a 17065 CERTECNICA S.A.S mediante la **declaración del fabricante CER-FC-09** (solo aplica para importadores) cualquier cambio en la fabricación del producto (materias primas, personal, proceso de fabricación y maquila o al personal asignado en actividades que requieren una calificación previa de su competencia que pueda alterar la naturaleza del producto (no aplica para esquema 1 A y 1B) sobre los cambios que pueden afectar su capacidad para cumplir con los requisitos de certificación tales como:
- d) Cambios en la razón u objeto social, condición legal, comercial de organización o de propiedad del cliente y de la fábrica.
  - e) Cambios en los sitios bajo el alcance de la certificación.
  - f) Cambios en la información de contacto con 17065 CERTECNICA S.A.S: Representante, dirección, teléfonos, correos electrónicos entre otros.
  - g) Cambios en la organización y gestión: directivos claves, personal que toma decisiones o personal técnico y/o personal asignado a actividades que requieren una calificación previa de su competencia que pueda alterar la naturaleza del producto; en los procesos de fabricación.
  - h) Cambios en el producto certificado o en el método de producción.
  - i) Fusión, escisión, liquidación, toma de control, cesión de acciones y en general cualquier otra operación que implique un cambio en la naturaleza jurídica del titular o solicitante.
  - j) Intervención judicial o administrativa o sanciones impuestas por autoridad competente.
  - k) Cambios en el diseño o materiales de los productos con marca, de conformidad que pueda afectar la conformidad con el referencial pertinente. La no notificación del Titular a 17065 CERTECNICA S.A.S es causa de una sanción o declaración de no conformidad.
  - l) Cambios importantes en el sistema de gestión de calidad
  - m) Cambios en versión del documento referente con el cual se emitió el certificado de producto.
  - n) Cambios en la fabricación del producto (materias primas, personal, proceso de fabricación y maquila).

- 4.19. Se debe cumplir los requisitos legales, reglamentarios aplicables y demostrar las evidencias de su cumplimiento cuando así lo solicite 17065 CERTECNICA S.A.S
- 4.20. En caso de pérdida, daño, robo entre otras del certificado emitido, el cliente deberá interponer una denuncia por pérdida del documento y solicitar a 17065 CERTECNICA S.A.S nuevamente la emisión del certificado.
- 4.21. El cese temporal de actividades de producción por parte del cliente no dará lugar a la ampliación del periodo de validez del certificado.
- 4.22. Renunciar a cualquier acción legal en contra de 17065 CERTECNICA S.A.S por la suspensión o cancelación del Certificado. Así mismo, el cliente no podrá seguir utilizando el certificado ni la colocación del logo símbolo de la marca en el producto ni en otro medio para ningún fin a partir de la fecha en que le sea notificado por escrito o por cualquier otro medio la suspensión o cancelación del certificado. En caso de que el cliente siga utilizando el certificado, publicidad o alusión a que el producto continúa certificado, 17065 CERTECNICA S.A.S puede iniciar las acciones legales correspondientes y exigirle el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado.
- 4.23. El cliente debe cumplir con los requisitos de certificación del producto, y las disposiciones relacionadas en este documento adjunto a la propuesta comercial, incluyendo la implementación de los cambios cuando los comunica 17065 CERTECNICA S.A.S
- 4.24. El cliente debe cumplir con los requisitos del producto, si la certificación aplica a la producción en curso.
- 4.25. El cliente debe tomar medidas para investigar y dar tratamiento a todas las quejas y reclamos recibidos por parte de sus usuarios así mismo debe conservar un registro de todos los reclamos y quejas y los cuales deben estar a disposición durante las evaluaciones que realice 17065 CERTECNICA S.A.S. y debe tomar las acciones adecuadas con respecto a tales reclamos y quejas, y a las deficiencias que se encuentren en los productos que afectan la conformidad con los requisitos de la certificación.
- 4.26. 17065 CERTECNICA S.A.S presenta una oferta de servicios la cual es referida de forma integral (valor del otorgamiento + valor de los seguimientos), si el cliente solicita dividir el proceso de evaluación relacionado en la propuesta comercial aprobada, el cliente debe cancelar el valor adicional de los servicios de evaluación relacionados con el alcance de certificación inicialmente aprobado por el cliente en la respectiva propuesta comercial. Cuando se presenta esta situación de dividir los procesos de evaluación, los seguimientos tendrán costos independientes. Los seguimientos se realizan por cada certificado emitido.
- 4.27. Disposición de las muestras del proceso de certificación: El cliente deberá Informar a 17065 CERTECNICA S.A.S en un tiempo no mayor a 30 días calendario desde el momento de la entrega del certificado de conformidad de producto si requiere la devolución de las muestras utilizadas en el proceso de certificación. En algunos casos cuando el laboratorio tenga que hacer ensayos destructivos para demostrar la conformidad del producto; la aclaración de la destrucción de estas podrá ser reportada en el informe de ensayos y no se devolverán las muestras.

Por otro lado, de no recibir la notificación de solicitud de devolución de las muestras por parte del cliente, 17065 CERTECNICA S.A.S realizará la disposición final de estos transcurridos 10 días calendario desde la fecha límite para la solicitud de devolución de las muestras.

**Nota:** El transporte y/o costos de envío de las devoluciones de muestras serán a cargo del Cliente, así como los costos asociados a esta actividad.

- 4.28. El cliente está en la obligación de dar acceso a la toma de nuevas muestras para demostrar conformidad cuando sea requerido por 17065 CERTECNICA S.A.S, en caso contrario, se anulará el certificado y notificará la novedad a los entes de vigilancia y control. Cuando se solicite nuevas muestras o contramuestras para realizar nuevos ensayos será a discreción de 17065 CERTECNICA S.A.S y estas no sobrepasarán el muestreo inicial para certificación. Si la contramuestra no cumple según el reglamento técnico, el certificado será no conforme y será anulado notificando su estado a los entes de vigilancia y control.

- 4.29.** Los clientes están en la obligación de atender visitas de entidades externas, tales como la Superintendencia de Industria y Comercio, Ministerio de Minas y energía, ONAC, auditores en entrenamiento, evaluaciones de pares de ONAC, acompañadas del organismo de certificación según aplique, con visita previamente informada y permitir la participación de observadores, si es aplicable en cualquier parte del proceso de certificación.
- 4.30.** Cuando se realice auditoría remota, CERTECNICA acordará con el cliente la herramienta tecnológica a utilizar, con capacidad y estabilidad para asegurar una comunicación bidireccional de audio y video en tiempo real y se llevará a cabo de acuerdo con lo establecido en el Anexo 1 GUIA PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS REMOTAS de los procedimientos de certificación producto, los datos recolectados durante esta evaluación son exclusivamente de uso para el servicio contratado, y se deberá cumplir con las medidas de seguridad y confidencialidad de los datos que se tenga acceso de ambas partes y no ceder en ningún caso a terceras personas excepto que la ley lo exija.
- 4.31.** El Cliente deberá abstenerse de toda acción directa o indirecta que ejerza presión de cualquier naturaleza sobre los procesos, el personal o los resultados de cualquiera de las etapas del proceso de certificación del producto. Dado caso en que se identifique que el cliente ha ejercido presión directa o indirecta sobre los procesos, el personal o los resultados, se dará por terminado el proceso con decisión de No otorgar el certificado, independiente de los resultados de la evaluación.
- 4.32.** Las acciones que el cliente debe abstenerse son las que contemplen, solicitar copias de los informes de resultado directamente a los laboratorios o presionar al laboratorio para acelerar o alterar (directa o indirectamente) en la ejecución de las pruebas o los informes de resultados; ofrecer dádivas o beneficios presionar o amenazar al personal de CERTECNICA o de los laboratorios; para revelar información del proceso en etapas previas a la decisión de certificación, entre otras.

## **5. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE 17065 CERTECNICA S.A.S**

- 5.1.** Tratar de manera estrictamente confidencial toda la información y los documentos obtenidos de la empresa en relación con las actividades desarrolladas para la gestión del Certificado y a usarla solamente para los fines relacionados con la gestión de este.
- 5.2.** La información relativa al solicitante o titular obtenida de fuentes distintas como por ejemplo mediante radicación de quejas o información entregada o notificada por autoridades reglamentarias será tratada como información confidencial.
- 5.3.** En caso de que se requiera brindar esta información a una autoridad legal competente, 17065 CERTECNICA S.A.S informará por escrito a la empresa; cuando esta solicitud sea de terceros, a menos que lo prohíba la ley, se solicitará a la empresa previamente una autorización por escrito para brindar esta información. La información acerca de la cliente obtenida en fuentes diferentes del cliente (por ejemplo, de un reclamante o de los reguladores) será verificada en pertinencia y tratada como confidencial.
- 5.4.** Verificar que el Sistema de calidad y el producto cumplen con los requisitos especificados en el referencial vigente bajo el cual se otorga la certificación y los lineamientos descritos en este documento. La certificación no exime al Titular de su responsabilidad de cumplir con la legislación legal vigente y suministrar productos que cumplan los requisitos aplicables. La autorización del uso de la marca de conformidad otorgada por 17065 CERTECNICA S.A.S no sustituye las obligaciones asignadas a los organismos de control, según sus competencias.
- 5.5.** 17065 CERTECNICA S.A.S publicará en la página de SICERCO y en su página web la información relativa y el estado del certificado (vigente, suspendido, cancelado)
- 5.6.** 17065 CERTECNICA S.A.S se compromete al cumplimiento de los lineamientos acordados entre las partes.
- 5.7.** Es de tener en cuenta que 17065 CERTECNICA S.A.S está sujeta a la vigilancia y renovación por parte del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), y en caso de que suceda una suspensión, retiro o no renovación de la acreditación, los certificados emitidos por 17065 CERTECNICA S.A.S durante la vigencia y validez de la certificación otorgada serán válidos para:

- a) Demostrar el cumplimiento de la muestra certificada en los certificados esquema 1A (muestra).
- b) Cubrimiento de todas las referencias y cantidades certificadas en los certificados esquema 1B (Lote)
- c) Cumplimiento de las referencias y plantas de producción certificadas en los certificados de Marca, hasta que se cumpla el periodo de su primera o segunda vigilancia según corresponda. Lo anterior teniendo en cuenta que 17065 CERTECNICA S.A.S no podría realizar ninguna actividad de evaluación durante algunos de estos estados o sin acreditación.

**5.8.** En caso de suspensión, retiro o no renovación de la acreditación de 17065 CERTECNICA S.A.S durante un proceso de evaluación de la conformidad para otorgamiento o vigilancia no finalizado de algún cliente, se hará responsable y asumirá los costos y de ser necesario devolverá el dinero que se pagó por procesos que no se iniciaron. Si al contrario en caso de haberse realizado actividades como los ensayos de laboratorio, evaluaciones de planta de producción, inspecciones u otras relacionados con el proceso se entregaran los informes de estos resultados al cliente para que continúe su proceso con otro organismo acreditado.

## **6. GESTIÓN DEL CERTIFICADO**

17065 CERTECNICA S.A.S debe realizar las evaluaciones de certificación siguiendo entre otros los requisitos de las normas ISO-IEC 17065 y ISO-IEC 17067, así como los lineamientos del referencial, los requisitos legales aplicables, el “**CER-PO-01 “Evaluación y certificación de producto”**”, “**CER-PO-02 Metodología de muestreo”**”, y el “**CER-DI-10 Caracterización de esquemas de Certificación”**”.

### **6.1. SOLICITUD**

Cualquier persona natural o jurídica, sin ningún tipo de discriminación, envía la solicitud de certificación para los productos que fabrica o comercializa. En caso de que el solicitante haya sido titular de un certificado emitido por 17065 CERTECNICA S.A.S y este haya sido retirada, suspendida, cancelada por incumplimientos de cualquier tipo, 17065 CERTECNICA S.A.S podrá considerar los hechos que ocasionaron la cancelación para definir si se inicia o no el trámite de la nueva solicitud. Este procedimiento también registrará cuando el cliente hubiera solicitado la cancelación de algún certificado emitido por 17065 CERTECNICA S.A.S.

Sin perjuicio de lo anterior, 17065 CERTECNICA S.A.S se reserva el derecho de otorgar una certificación si existiesen razones técnicas que puedan afectar la seguridad o vida de las personas, la imagen o impidan la prestación del servicio, y podrá también reservarse dicho derecho si existen razones demostrables, tales como, participación del cliente en actividades ilegales, un historial de no conformidades repetidas con los requisitos de producto o de certificación, o temas similares relacionados con el cliente.

La solicitud del servicio de certificación se debe presentar por escrito a través del formato “**CER-FC 01 Solicitud de certificación de producto”**” y se deben anexar los documentos requeridos en dicho formato. Se considerará como medio oficial de comunicación de 17065 CERTECNICA S.A.S hacia el cliente el correo electrónico diligenciado por el solicitante en el formato **CER-FC-01**.

Una vez aceptada la solicitud, 17065 CERTECNICA S.A.S procederá a realizar la propuesta comercial para el proceso de certificación. Si la propuesta es aprobada y firmada por el cliente, se ha cancelado el valor de los laboratorios, el cliente ha entregado la documentación requerida en la propuesta comercial, se iniciará el proceso de evaluación con fines de certificación.

## 6.2. PLAN DE EVALUACIÓN

El coordinador de certificaciones realizará el plan de evaluación, documento que establece el orden de las actividades para realizar la evaluación de certificación, este se debe divulgar al cliente. El cliente puede presentar observaciones a dicho plan en el transcurso de tres (3) días hábiles contados a partir del recibido del plan de evaluación.

## 6.3. EVALUACIÓN INICIAL

**6.3.1. Revisión de la documentación:** En esta etapa el evaluador asignado deberá revisar la documentación enviada por el cliente y si es necesario podrá solicitar documentación o información adicional. Dicha revisión, permitirá la evaluación de la conformidad de todos los requisitos establecidos en el referencial correspondiente. Así mismo, se revisará la documentación relacionada con el proceso de fabricación o el sistema de calidad según el esquema a evaluar. El solicitante deberá anexar como mínimo los documentos requeridos en la propuesta comercial, entre otros:

- a) Fichas Técnicas o información técnica del producto
- b) Certificados de productos, cuando se requiera
- c) Informes de Ensayo cuando se requiera.
- d) Planos, normas de referencia y documentos para la fabricación del (s) producto (s)
- e) Procedimientos de fabricación (si el solicitante cuenta con ellos)
- f) Plan de inspección y ensayo o listado de pruebas y ensayos, frecuencia de ejecución, criterio de aceptación y registro para materias primas y producto terminado.

El evaluador deberá validar la información presentada por el solicitante con las referencias de producto a evaluar, marcas comerciales, sitios de fabricación y almacenamiento entre otros, así como la disponibilidad de registros que evidencien la conformidad del producto con los requisitos del referencial.

Si en la etapa de revisión de la documentación del producto se identifica que falta alguna actividad necesaria para evaluar los requisitos del producto en la propuesta comercial aceptada por el Cliente, el evaluador deberá informar esta novedad para que se ajuste la propuesta comercial y se informe al Cliente, quien a su vez deberá volver aceptar la nueva oferta con el fin de reanudar las actividades de la evaluación.

### 6.3.2. Certificados de sistemas de gestión:

Cuando se requieran certificados de sistemas de gestión se debe tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- a) Identificar que la razón social del organismo certificado sea congruente con el comercializador o fabricante (según aplique)
- b) Verificar la vigencia del certificado
- c) Identificar el alcance del certificado del sistema de gestión, verificando que se incluye la fabricación del producto objeto de la certificación, así como las fábricas relacionadas de su elaboración.
- d) Identificar el organismo de certificación quien emite el certificado.
- e) Evaluar la veracidad del certificado de sistema de gestión en el sitio web del certificador verificando con el número de certificado su validez y estado
- f) Identificar si el organismo de certificación se encuentra acreditado (Podrá corroborarse con el logo del organismo de acreditación)
- g) Ingresar a la página web del ente acreditador y verificar la vigencia de la acreditación y el alcance el cual debe incluir la certificación de sistemas de gestión y/o fabricación.

- h) Revisar en la página de IAF si el organismo de acreditación es firmate de acuerdos de reconocimiento mutuo. Verificar la vigencia del certificado
- i) De acuerdo con el país donde fue emitido el certificado identificar el acreditador para ese país Ingresando a las páginas de consultas y establecer si el organismo de acreditación que aparece es el mismo que se relaciona en el certificado (ver logos de acreditación en el certificado y en la página de acreditadores del país)
- j) Ingresar a la página web del acreditador identificado del organismo que emitió el certificado, con el fin de identificar si el organismo cuenta con acreditación, verificar la vigencia y su alcance acreditado para certificación, el cual debe incluir el producto certificado.

### **6.3.3. Análisis del plan de inspección y ensayo:**

17065 CERTECNICA S.A.S revisa el plan de inspección y ensayo del producto, para verificar su adecuación a los requisitos establecidos. 17065 CERTECNICA S.A.S podrá solicitar documentos adicionales si lo considera necesario.

### **6.3.4. Revisión y aceptación de test report:**

La verificación y aceptación de los test report entregados por el cliente tienen la finalidad de establecer como será aplicado el anexo **“A2-CER-PO-01 - Metodología para la validación de Test Report”**.

En todos los casos independiente de la aceptación de los test report entregados por el cliente antes del proceso de certificación será obligatorio llevar a cabo pruebas o por lo menos una muestra, excepto para aquellos casos en donde no exista laboratorio acreditado, reconocido o evaluado en Colombia.

Los test report que sean entregados y aceptados no implica que no se vayan a realizar pruebas de ensayo, en todos los casos se aplicaran las directrices definidas en el anexo **“A2-CER-PO-01 - Metodología para la validación de Test Report”**.

En caso de que 17065 CERTECNICA S.A.S. determine realizar las pruebas o ensayos en los laboratorios del cliente porque no existen laboratorios acreditados y de tercera parte, se deberá realizar una evaluación al ensayo y en caso de que el laboratorio del cliente no este acreditado se debe realizar una evaluación de este y su cumplimiento con ISO/IEC 17025 de conformidad con el formato **“CER-FO-09 Evaluación de Laboratorios no Acreditados”** estos costos de evaluación estarán a cargo del cliente.

### **6.3.5. Evaluación de otorgamiento**

Comprende la verificación del cumplimiento y aplicación de los requisitos y la evaluación del producto según las directrices del procedimiento de **evaluación y certificación de producto CER-PO-01**. La evaluación se realizará en todas las instalaciones relacionadas con la fabricación o comercialización del producto. 17065 CERTECNICA S.A.S puede validar si el sistema de gestión de calidad del solicitante está certificado por un ente acreditado y este se encuentra vigente a la fecha de evaluación de otorgamiento, seguimiento, renovación según esquema aplicable

17065 CERTECNICA S.A.S seleccionará las muestras según el **“CER-PO-02 Metodología de muestreo”** o lo estipulado por el referencial. El cliente debe disponer de producto para realizar las actividades de muestreo, que se describen previamente en la propuesta comercial. Esta actividad se registra en el formato **“CER-FO-07 Acta de visita y muestreo”** y la muestra se rotula con calcomanía de 17065 CERTECNICA S.A.S.

Una vez seleccionadas e identificadas las muestras que serán sometidas a ensayo, el cliente o titular debe realizar el embalaje y envío de dichas muestras a la dirección indicada por 17065 CERTECNICA S.A.S, por lo anterior el cliente o titular debe

asumir el costo de envío, así mismo debe garantizar que a las muestras seleccionadas e identificadas no se les cause algún deterioro o daño durante su embalaje y transporte.

La evaluación del producto se realiza mediante la inspección y ensayo de las referencias del producto provenientes de la producción, de los depósitos o de los almacenes de la empresa o del comercio, de acuerdo con el referencial respectivo; los ensayos serán realizados en los laboratorios acreditados seleccionados, en caso de que no se tenga disponibilidad de laboratorios Acreditados (nacional o internacionalmente) 17065 CERTECNICA S.A.S evaluará el laboratorio que pueda realizar los ensayos de acuerdo al referencial pertinente los cuales son informados oportunamente al cliente en el plan de inspección y ensayo.

Los costos ocasionados por los ensayos deben ser asumidos por el cliente. En el caso en que existan ensayos tipo definidos en el referencial, se podrán aceptar los resultados de ensayos realizados en laboratorios de otros países. En este caso, se aceptarán los resultados de los ensayos realizados previa presentación por parte del cliente del certificado de acreditación del laboratorio, el cual debe contener como mínimo la siguiente información: nombre del organismo de acreditación, alcance, requisitos aplicados para la acreditación, referencial del ensayo acreditado, indicando el número, nombre y versión. Los resultados de los ensayos deben incluir como mínimo la siguiente información: Identificación y cantidad del producto ensayado, referencial aplicado, características y valores de referencia y características y valores de los resultados.

Al final de la evaluación, el evaluador informa al cliente sobre los resultados obtenidos y en caso de presentarse no conformidades, éstas serán registradas y firmadas por el evaluador en el formato “**CER-FO-05 Reporte de no conformidades**” y el representante del cliente en señal de acuerdo.

#### **6.3.6. Tratamiento de No conformidades y plan de acción**

Cuando se presentan no conformidades el cliente debe establecer un plan de acción y presentarlo a 17065 CERTECNICA S.A.S en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de la ejecución de la evaluación. 17065 CERTECNICA S.A.S evaluará la adecuación de las correcciones y acciones correctivas propuestas en el plan y dará respuesta en dos (2) días hábiles si el plan es aprobado o necesita ajustes porque no presenta suficiencia para la eliminación de la no conformidad. En caso de que se presenten inconsistencias, el cliente tendrá un nuevo plazo de cinco (5) días hábiles para realizar los ajustes pertinentes al plan, el cual será nuevamente verificado por 17065 CERTECNICA S.A.S en los siguientes dos (2) días hábiles si pasado el tiempo dado del nuevo plazo el cliente no presenta el plan de acción o este no es aprobado por 17065 CERTECNICA S.A.S, se entenderá por terminado el proceso de evaluación y 17065 CERTECNICA S.A.S emitirá una comunicación al cliente en donde se informara que el proceso ha finalizado por no cumplirse con las etapas del servicio de certificación aceptado, y se le enviara el acta de comité de certificación con el correspondiente concepto de decisión sobre el servicio de certificación finalizado. El cliente deberá cancelar la totalidad de la propuesta comercial y podrá iniciar un nuevo proceso de certificación a partir de una nueva solicitud de certificación. En caso de que el cliente requiera los resultados de evaluación o ensayos que soportan la decisión, estos se le podrán suministrar previa solicitud por parte del cliente y confirmación del pago total de la propuesta comercial Los gastos del nuevo proceso de evaluación serán asumidos por el cliente.

A partir de la fecha de aprobación del plan de acción por parte de 17065 CERTECNICA S.A.S, el cliente tiene noventa (90) días calendario para programar una evaluación complementaria en la cual se verificará la implementación del plan de acción y la eficacia de este para el cierre de no conformidades encontradas. El cliente debe asumir el costo de esta evaluación complementaria.

Cuando en la evaluación complementaria se evidencia que las no conformidades no han sido solucionadas, 17065 CERTECNICA S.A.S dará por terminado el proceso de certificación y emitirá un informe de evaluación donde describa la causa por la cual el producto no fue certificado. El cliente deberá iniciar un proceso de certificación a partir de la solicitud de certificación y 17065 CERTECNICA S.A.S le enviara una nueva propuesta comercial, se seguirán las actividades del numeral 6.3 de este documento.

Un ejemplo de no conformidad puede ser pérdida de una prueba o ensayo, errores en el rotulado, certificado del sistema de gestión vencido, entre otros.

#### 6.4. EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO O VIGILANCIA (NO APLICA A ESQUEMA 1 A Y 1B)

Se deben realizar actividades de seguimiento para las certificaciones conforme con los esquemas establecidos para los productos y su vigencia del certificado. De la siguiente forma:

DOCUMENTO	ESQUEMA			
	4		5	
	Vigencia	Vigilancia	Vigencia	Vigilancia
<i>Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE (Colombia) Ministerio de Minas y Energía. Resolución 90708 del 30 de agosto de 2013 y resoluciones modificatorias.</i>	1 Año	Semestral	3 años	Anual
<i>Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público – RETILAP (Colombia) del Ministerio de Minas y Energía (Colombia). Resolución 180540 del 30 de marzo de 2010 y resoluciones modificatorias.</i>	3 años	Anual	3 años	Anual
<i>Reglamento Técnico de Etiquetado - RETIQ. Resolución 41012 del 18 de septiembre de 2015 del Ministerio de Minas y Energía y resoluciones modificatorias.</i>	4 años	16 meses	6 años	18 meses
<i>Reglamento Técnico que deben cumplir los juguetes y sus accesorios. Resolución 0686 de 2018 Ministerio de Salud y Protección Social (Colombia).</i>	3 años	Anual	3 años	Anual
<i>Normas y Especificaciones técnicas (Campo Voluntario).</i>	3 años	Anual	3 años	Anual
<i>Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE (Colombia) Ministerio de Minas y Energía. Resolución 40117 del 02 de abril de 2024 y resoluciones modificatorias.</i>	2 años	Anual	5 años	12 meses <i>(primera vigilancia)</i> 32 meses <i>(segunda vigilancia)</i>
<i>Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público – RETILAP (Colombia) del Ministerio de Minas y Energía (Colombia). Resolución 40150 del 03 de mayo de 2024 y resoluciones modificatorias.</i>	2 años	Anual	5 años	12 meses <i>(primera vigilancia)</i> 32 meses <i>(segunda vigilancia)</i>

Para todos los casos, la fecha máxima para la realización del seguimiento se estipula en el certificado de producto emitido.

Los seguimientos comprenden la verificación del cumplimiento y aplicación de los requisitos del Sistema de producción y/o gestión de calidad (esquemas 4 y 5 según aplique) para fábricas y/o distribuidores que no cuente con certificado 9001 vigente, la evaluación del producto de conformidad con el referencial y con el sistema de certificación. La evaluación se realizará en todas las instalaciones relacionadas con la fabricación o comercialización o distribución del producto.

17065 CERTECNICA S.A.S enviará al cliente mínimo con tres meses de anticipación a la fecha de seguimiento la propuesta comercial de seguimiento el cliente deberá aprobarla en un tiempo no mayor a 15 días calendario después de recibida.

Para los seguimientos 17065 CERTECNICA S.A.S realizará las actividades descritas en el numeral 6.3 de "Evaluación".

Al final de la evaluación de seguimiento, el Coordinador de Certificaciones informa al cliente sobre los resultados obtenidos en caso de no presentarse no conformidades el evaluador emitirá el informe al comité de certificación, quien decidirá si se mantiene, retira amplia o reduce la certificación otorgada.

Si en la evaluación de seguimiento se presentan no en caso de presentarse no conformidades, éstas serán registradas y firmadas por el evaluador en el formato "**CER-FO 05 Reporte de no conformidad**" y el representante del cliente en señal de acuerdo.

**Nota:** Cuando se realice una evaluación de seguimiento y ampliación en el mismo proceso, no se podrá solicitar división de este y las dos evaluaciones deben culminar simultáneamente, salvo que el cliente renuncie a la ampliación del alcance solicitado. En este caso se debe emitir un único certificado de producto.

#### **6.4.1. Acciones de plan de acción y no conformidades**

El tratamiento de las no conformidades y plan de acción se realizará de acuerdo con lo descrito en el numeral 6.3.6. "Tratamiento de No conformidades y plan de acción" de este documento, con las siguientes consideraciones:

Si el cliente no presenta el plan de acción, si este no es aprobado por 17065 CERTECNICA S.A.S o si en la evaluación complementaria se evidencia que la ejecución del plan de acción aprobado no ha sido eficaz o no se ha ejecutado por parte del cliente, se procederá a suspender el certificado de producto.

17065 CERTECNICA S.A.S suspenderá el certificado otorgado y notificará por escrito al representante del cliente la suspensión de este. se procederá a publicar el estado de "suspensión" de la certificación en SICERCO y/o en la web del organismo.

La suspensión no podrá ser mayor a noventa (90) días calendario, para lo cual el cliente debe solicitar una evaluación complementaria, con el fin de eliminar las causas que originaron la suspensión. En caso de suspensión del certificado, el plazo máximo para verificar el plan de acción será la fecha estipulada en el oficio de notificación de suspensión.

La suspensión será retirada una vez el cliente presente y evidencie el cierre total de las no conformidades, en caso contrario 17065 CERTECNICA S.A.S retirará el certificado.

La no realización de la evaluación de seguimiento, en el tiempo estimado en el certificado de producto implica la suspensión del certificado. Esta suspensión no dará lugar a la extensión de la vigencia del certificado.

**Nota:** los costos generados por evaluación (otorgamiento, seguimientos o complementaria cuando aplique) serán asumidos por el cliente.

## **6.5. INFORME**

Con base en los resultados obtenidos durante las evaluaciones, el evaluador presenta un informe que se entrega al Comité de Certificación, el cual incluye las actividades realizadas, los resultados obtenidos y la propuesta sobre la viabilidad de otorgar, mantener reducir o ampliar el Certificado emitido.

Cuando es evaluación de seguimiento, 17065 CERTECNICA S.A.S emitirá un oficio al cliente, donde expone que el seguimiento se culminó exitosamente y el certificado mantiene su vigencia. Cuando es evaluación de otorgamiento, ampliación, reducción o cualquier otra modificación al alcance de certificación, 17065 CERTECNICA S.A.S emite el certificado de conformidad de producto y cuando el proceso de certificación no es favorable para el cliente, se envía un oficio informando las razones por las cuales el comité tomo las respectivas decisiones.

## **6.6. DECISIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN**

- 6.6.1.** Para el otorgamiento del Certificado es condición indispensable que durante la evaluación se compruebe la adecuación a los requisitos o que, en el evento de haberse presentado no conformidades, éstas se hayan solucionado y verificado a través del seguimiento.
- 6.6.2.** El comité de certificación examina toda la evidencia obtenida durante las etapas de solicitud, selección y determinación con el fin de validar el cumplimiento de todo el proceso de evaluación verificando que no se haya omitido ningún requisito de normativo y/o requisitos reglamentarios del producto.
- 6.6.3.** 17065 CERTECNICA S.A.S se compromete a que la decisión respecto a otorgar, no otorgar, mantener, reducir, ampliar, renovar, suspender, restablecer o retirar la certificación de los esquemas aplicables conforme a lo indicado en este documento, será realizada por el comité de certificación, garantizando que ninguno de los integrantes de este comité ha conformado el equipo evaluador del proceso sujeto a decisión.
- 6.6.4.** Las decisiones sobre la certificación se tomarán con base en la información y resultados obtenidos durante el proceso de evaluación y en cualquier otra información que se considere pertinente.
- 6.6.5.** En caso de que la decisión por parte de comité de certificación sea: No otorgar, Retirar o No Renovar el certificado de conformidad, 17065 CERTECNICA S.A.S emitirá una comunicación al cliente o titular indicando la decisión tomada según corresponda; si el cliente manifiesta nuevamente su interés de obtener el certificado de conformidad, el servicio de certificación debe iniciarse de nuevo desde la emisión de una nueva propuesta comercial.
- 6.6.6.** En los casos en que el comité de certificación decida el otorgamiento de la certificación, posterior a la decisión, se le enviará al cliente un borrador del certificado para que este corrobore que la información allí indicada es correcta y contempla los requisitos de certificación del cliente. Si se identifica que el borrador requiere alguna modificación, esta observación debe hacerse dentro de los 10 días hábiles siguientes.
- 6.6.7.** Todo cambio solicitado por el cliente en el borrador será sujeto a estudio para corroborar si el cambio es pertinente y se encuentra cobijado dentro de las actividades desarrolladas en el proceso de certificación. 17065 CERTECNICA S.A.S se reserva el derecho de realizar o no los cambios indicados por el cliente, de acuerdo con el análisis y estudio realizado a la solicitud.
- 6.6.8.** Si el cliente, en el lapso indicado de 10 días hábiles no comunica la aceptación del borrador ni observaciones al respecto, el certificado será emitido conforme al último borrador enviado. Cualquier objeción o cambio en dicho certificado será sometida a estudio y el cliente asumirá el valor de la corrección y emisión del nuevo certificado.
- 6.6.9.** Después de emitida la primera versión del certificado de producto, todo cambio solicitado por el cliente aceptado en el certificado generará la emisión de una nueva versión la cual tendrá un costo adicional que asumirá el cliente para la emisión y previa entrega del nuevo certificado.

- 6.6.10.** En caso de que se cumplan todos los requisitos indicados, el Comité de Certificación aprueba el otorgamiento del Certificado con base en el concepto emitido por el Evaluador Calificado. La autorización para el uso del Certificado cubre a aquellas referencias del producto para las cuales se acordó su inclusión entre el cliente y 17065 CERTECNICA S.A.S Así mismo la autorización aplica únicamente para los productos en la marca comercial incluida en el otorgamiento.
- 6.6.11.** Cuando a juicio del comité de certificación y las circunstancias así lo justifiquen, se puede autorizar el uso del Certificado sólo para alguna o algunas de las referencias del producto fabricado o comercializado por la empresa. 17065 CERTECNICA S.A.S puede abstenerse de autorizar el uso del certificado, si a juicio del Comité de certificación, la imagen del producto para el cual se solicita la certificación puede ir en detrimento del 17065 CERTECNICA S.A.S o del Certificado.
- 6.6.12.** El certificado se otorga por un período determinado conforme con la tabla indicada en el numeral 6.4 de este documento, si el cliente desea continuar con la certificación una vez finalizado este periodo, se debe realizar una evaluación, bajo las mismas condiciones de la evaluación de otorgamiento.

### **6.7. EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA**

17065 CERTECNICA S.A.S podrá realizar evaluaciones extraordinarias cuando lo estime conveniente, en cualquier momento, o cuando se presente alguna o varias de las siguientes situaciones, según aplique:

- a) Quejas o reclamos de los clientes del solicitante o de otras partes interesadas que afecten el alcance de la certificación.
- b) Quejas, investigaciones o sanciones de la autoridad competente que afecten el alcance de la certificación del producto.
- c) Cambios en la estructura organizacional, en el alcance, en los procesos, en las operaciones o en las sedes incluidas en el certificado de la Organización, lo cual podrá, a juicio de EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, ocasionar una suspensión temporal del Certificado.
- d) Por solicitud del Comité de Certificación.
- e) Cuando los requisitos de certificación cambien.
- f) Incumplimiento en las condiciones pactadas en el presente documento.
- g) Cambio en los documentos normativos, para los que se indique o no, un plazo para cumplir el nuevo reglamento o norma y que invaliden el certificado otorgado.
- h) Uso indebido del certificado otorgado por 17065 CERTECNICA S.A.S
- i) Las evaluaciones extraordinarias serán notificadas al Cliente para su aprobación en físico o por correo electrónico. De igual manera deberá realizar el pago de los costos que genera realizar las mismas.

### **6.8. SUSPENSIÓN Y RETIRO INMEDIATO DEL CERTIFICADO**

#### **6.8.1. Criterios para realizar suspensión:**

- a) Por vencimiento de ISO 9001 o SGC: Se notifica al cliente treinta (30) días antes del vencimiento y dentro de ese plazo deberá enviar el documento actualizado: De no recibir el certificado ISO 9001 o SGC por parte del cliente al día siguiente del vencimiento de este, se procederá con la notificación de la suspensión mediante el formato **CER-FO-28 Comunicación de la decisión de certificación - Suspensión.**
- b) Por no llevarse a cabo las evaluaciones de seguimiento dentro de los plazos contemplados: Se notifica al cliente noventa (90) días antes de la fecha del seguimiento para iniciar su proceso: De no recibir notificación o confirmación posterior a los 90 días se procederá el día siguiente con la suspensión notificado mediante el formato **CER-FO-28 Comunicación de la decisión de certificación - Suspensión.**

**Nota:** La suspensión del certificado se mantendrá hasta que sea ejecutada la evaluación de seguimiento y como resultado se obtenga un concepto favorable parte del Comité de certificación.

- c) Permanencia de una no conformidad o incumplimiento del plazo establecido: De no recibir la confirmación de cierre de NC por el cliente después de los 90 días se procederá a suspensión mediante el formato **CER-FO-28 Comunicación de la decisión de certificación - Suspensión.**
- d) Si se identifica cambio de fabricante para el caso de importadores y/o distribuidores que no se haya reportado por el cliente: De ser posible el mismo día de la identificación del incumplimiento
- e) Por modificación a las condiciones técnicas bajo las cuales se aprobó el certificado de producto y que no hayan sido notificadas al organismo.
- f) Incumplimiento a lo establecido en este documento de términos y condiciones: De ser posible el mismo día de la identificación del incumplimiento.
- g) Mal uso del certificado o marca de conformidad de 17065 CERTECNICA S.A.S
- h) Quejas de los productos afectando la seguridad de los consumidores.
- i) Identificación de productos modificados sin comunicación previa por parte del cliente.
- j) Incumplimiento grave o reiterado de los deberes de la certificación.
- k) Por mutuo acuerdo

Con excepción de las suspensiones motivadas por mora en el pago de facturas a 17065 CERTECNICA S.A.S, toda suspensión se levanta luego de comprobar mediante evaluación que se han subsanado las causas que la originaron. Las evaluaciones de reactivación tendrán una duración equivalente a la de evaluación de renovación del certificado. La suspensión temporal solamente podrá ser mantenida por el lapso de noventa (90) días calendario, momento en el cual el comité de certificación revisará el caso para la toma de decisión del retiro del certificado.

A partir de esta notificación los clientes poseen 15 días calendario para la presentación del plan de acción y/o ajustes requeridos que se demanda por su parte. Al ser presentadas las evidencias del cliente, un comité técnico determinara la continuación del proceso, mediante una evaluación complementaria se verificará que se haya subsanado la causa por la cual se haya dado la suspensión del certificado, se notificara al cliente la ratificación de la decisión.

La suspensión solamente podrá ser mantenida por un lapso de 90 días calendario, luego de este plazo el comité de certificación revisará el caso para tomar la decisión de cancelación de certificado sino se evidencia el tratamiento adecuado del hallazgo.

#### **6.8.2. Criterios para realizar cancelación o retiro del certificado:**

- a) Utilizar el certificado vencido, suspendido o cancelado.
- b) No levantar la suspensión en los tiempos establecidos
- c) Alterar o cambiar el contenido del alcance del Certificado o su vigencia.
- d) Presentar documentación falsa para obtener la certificación.
- e) Utilizar el certificado para actos ilícitos.
- f) Vencimiento o retiro del certificado del sistema de gestión de calidad de la fábrica, por el cual se otorgó certificado de producto
- g) Vencimiento del periodo para el cual fue otorgado el certificado
- h) Imposición de sanciones al usuario por parte de la SIC, de las autoridades competentes.

- i) Incumplimiento de las condiciones descritas este documento (según la gravedad del incumplimiento evaluada por el comité de certificación)
- j) Por incumplimiento en el pago de las facturas a satisfacción
- k) Por hacer uso de publicidad engañosa, o que relacione otras líneas de productos no incluidas en la certificación, el Organismo de Certificación de Producto de 17065 CERTECNICA S.A.S

En caso de cancelación del Certificado, todos los derechos de uso de este cesan inmediatamente esto especificado mediante **CER-FO-29 Comunicación de la decisión de certificación – cancelación**, quedando obligado el solicitante a suspender toda publicidad relativa al mismo. La cancelación o suspensión del Certificado implica la renuncia por parte del solicitante, a cualquier acción legal contra 17065 CERTECNICA S.A.S, pudiendo el Comité de Certificación solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la sanción impuesta.

### **6.8.3. Las sanciones:**

- a) Por aplicar, a criterio del Comité de Certificación, dependiendo de la gravedad de las infracciones podrán ser:
- b) Amonestación escrita con el requerimiento de que cesen las infracciones en un plazo determinado.
- c) Amonestación escrita acompañada de una evaluación extraordinaria.
- d) Cancelación del Certificado mediante **CER-FO-29 Comunicación de la decisión de certificación – cancelación**.
- e) La mora superior a sesenta (60) días calendario en el pago de las facturas, ocasionará la suspensión del certificado. La mora superior a ciento veinte (120) días en el pago de las facturas, ocasionará la cancelación del certificado. En estos casos los intereses de mora se liquidarán a la máxima tasa permitida por la Ley, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan para el cobro de la deuda.
- f) En caso de mora mayor a sesenta (60) días calendario en el pago de los derechos de la certificación por parte de la Organización, 17065 CERTECNICA S.A.S podrá suspender la evaluación de seguimiento o renovación y en consecuencia el certificado, hasta tanto la organización cancele las obligaciones pendientes.

### **6.9. AMPLIACIÓN O REDUCCIÓN DEL CERTIFICADO**

La ampliación o reducción al alcance de certificación inicialmente otorgado, debe ser requerida por el cliente o titular de la certificación y no modificará la vigencia del certificado inicialmente emitido por 17065 CERTECNICA S.A.S.

El cliente deberá diligenciar el formato **CER-FO-01 Solicitud de certificación de producto**” debe solicitar ampliación del alcance en los siguientes casos, según corresponda:

- a) Nuevos productos diferentes a los autorizados, pero cubiertos por el referencial correspondiente y fabricados en la misma línea, planta autorizada. Se realiza evaluación de ampliación bajo las mismas condiciones descritas en el presente documento.
- b) Nuevos productos fabricados en otras plantas que no se encuentran cubiertas por el certificado de producto, para lo cual se realiza evaluación de ampliación bajo las mismas condiciones descritas en el presente documento en actividades de una evaluación inicial por tratarse de una fábrica que no se ha evaluado.
- c) Productos certificados, pero que se quieren rotular con otras marcas comerciales diferentes a las que se encuentran certificadas. 17065 CERTECNICA S.A.S se reserva el derecho de realizar una evaluación de ampliación ya sea en sitio o de tipo documental para verificar los requisitos establecidos para la ampliación de la certificación.
- d) Productos certificados, para los cuales se realizó una modificación y esta modificación afecta sus características técnicas tales como su diseño o fabricación. Se realiza evaluación de ampliación bajo las mismas condiciones del presente documento.

- e) Productos certificados, para los cuales se realizó una modificación, pero esta NO afecta sus características técnicas, tales como su diseño o fabricación, 17065 CERTECNICA S.A.S se reserva el derecho de realizar una evaluación en sitio o documental para verificar la conformidad de los productos con el referencial.

La reducción al alcance del certificado puede ser identificada y reportada por 17065 CERTECNICA S.A.S en las evaluaciones de seguimiento o renovación. 17065 CERTECNICA S.A.S puede ejecutar evaluaciones extraordinarias para verificar la aplicación de los requisitos establecidos en el referente, si existe el riesgo de que la reducción afecte el alcance que se mantiene.

17065 CERTECNICA S.A.S enviará al cliente la propuesta comercial si es viable iniciar proceso de evaluación para ampliación del certificado. La ampliación a un certificado emitido se podrá realizar en evaluación de seguimiento o extraordinaria. Así mismo la ampliación o reducción del alcance no genera un nuevo certificado.

#### **6.10. APELACIONES Y QUEJAS**

Las decisiones tomadas por 17065 CERTECNICA S.A.S y manifestadas a través de la ratificación que el Comité de Certificación, son susceptibles a apelación, cuyo trámite se llevará a cabo de acuerdo con el procedimiento establecido para el Manejo de apelaciones.

Las apelaciones se presentan por oficio radicado en correspondencia ante el Comité de Certificación, el cual se debe interponer dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada. Si transcurrido este plazo, la organización no presenta apelación, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones judiciales o extrajudiciales.

Para trámite de quejas se debe diligenciar el formato “**CER-FC-14 Recepción Solicitudes, quejas y apelaciones**” y enviarlo al correo [sac@certecnica.com](mailto:sac@certecnica.com) o directamente en la página web.

#### **6.11. CAMBIOS EN LOS REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN**

- 6.11.1.** Cuando se presenten cambios en los requisitos de certificación, el organismo enviará una carta al cliente indicando el cambio de versión de las normas o reglamentos con el cual se realizó la certificación; el comité de certificación decidirá si es necesario realizar una nueva evaluación de certificación; lo cual depende de los cambios realizados en el referencial que le aplique y del periodo de transitoriedad establecido en el mismo, así como los lineamientos impartidos por el organismo nacional de acreditación.
- 6.11.2.** Si el solicitante notifica a 17065 CERTECNICA S.A.S la necesidad de algún cambio en la información general o el alcance de la certificación durante las actividades de evaluación o previo a la emisión del certificado de conformidad, 17065 CERTECNICA S.A.S se reserva el derecho de aceptar o rechazar dicha solicitud. En caso de que se acepte el cambio solicitado, notificará al solicitante la necesidad o no de realizar actividades de evaluación adicionales y el costo de realizar estas actividades adicionales debe ser asumido por el cliente.
- 6.11.3.** El cliente o titular debe informar anticipadamente a 17065 CERTECNICA S.A.S por escrito, cuando planea realizar modificaciones que afecten los requisitos de la certificación como la condición legal, comercial, de organización o de propiedad.
- 6.11.4.** Para certificados otorgados bajo esquema 4 y 5, el titular debe informar anticipadamente a 17065 CERTECNICA S.A.S y por escrito, cuando ha realizado modificaciones en el proceso, diseño del producto o productos certificados de su línea de producción, sitios de producción y cambios importantes en el sistema de gestión de la calidad que afecte la atestación inicial de los requisitos de los productos o procesos certificados, de manera que 17065

CERTECNICA S.A.S, determine la necesidad de realizar o no actividades de evaluación para verificar la conformidad de los requisitos y las condiciones en las que se concedió el certificado.

## **7. RESPONSABILIDADES E INDEMNIZACIONES**

- a) EL CLIENTE reconoce que, no obstante, las actividades realizadas por 17065 CERTECNICA S.A.S en desarrollo de este contrato y el certificado de conformidad que llegare a expedirse, es de su exclusiva responsabilidad y riesgo el que su producto sobre el cual se solicitó la certificación cumpla íntegramente, en todo momento, con lo establecido en el reglamento técnico o norma voluntaria propia del caso. Por lo cual, en caso de que cualquier autoridad imponga sanción (es) o condena (s) por violación (es) al mencionado referencial, éstas no se podrán considerar, en ningún caso, como responsabilidad de 17065 CERTECNICA S.A.S.
- b) EL CLIENTE conviene que indemnizará plenamente a 17065 CERTECNICA S.A.S por cualquier reclamación, sanción, pérdida, daño, responsabilidad, proceso, costo o expensa de cualquier naturaleza que le fuere exigida por causa o como consecuencia, de que su producto deje de cumplir en cualquier momento durante la vigencia del certificado y a mantener a 17065 CERTECNICA S.A.S en paz y salvo por cualquier reclamación que pudiere seguirse en su contra por motivo y/o con relación con cualquier violación al reglamento técnico o norma voluntaria correspondiente. Dicha indemnización incluirá, pero sin limitarse a honorarios, costos legales y de cualquier otro tipo o naturaleza, siempre y cuando dicha reclamación, sanción, pérdida, daño, responsabilidad, proceso, costo o expensa sea consecuencia de culpa leve y/o grave de EL CLIENTE o incumplimiento de este acuerdo.
- c) Sí, el CLIENTE decide no continuar con el proceso de certificación de producto 17065 CERTECNICA S.A.S quedará facultado para retener del valor pagado por el cliente, por los costos en que se hayan incurrido a la fecha, asociados a la prestación del servicio. En caso en que se haya realizado inicio al proceso (revisión documental, asignación de auditor, programación de ensayos, auditoría y/o cualquier actividad) no se realizará devolución de dinero., El cliente deberá solicitar por escrito el cierre del proceso informando el motivo, así como la devolución de los documentos entregados para la prestación del servicio (si aplica).
- d) Sin perjuicio del literal anterior e independiente del derecho que en tal caso tiene 17065 CERTECNICA S.A.S dará por terminado el acuerdo, para el evento en que el producto, que contando con certificado de conformidad expedido por 17065 CERTECNICA S.A.S, durante su vigencia, en algún momento no se ajuste al reglamento técnico o a la norma referencial del caso o al alcance documentado al momento de la emisión del certificado. EL CLIENTE autoriza desde ahora a 17065 CERTECNICA S.A.S para que a su juicio anuncie públicamente en el medio de difusión que considere conveniente que ha modificado o anulado el certificado emitido, igualmente la cesación de toda relación con EL CLIENTE. El mismo derecho tendrá 17065 CERTECNICA S.A.S cuando EL CLIENTE no se avenga al pleno cumplimiento de las obligaciones estipuladas a su cargo en este acuerdo.
- e) Ninguna de las partes podrá ceder su posición contractual en el presente contrato sin la aprobación escrita y previa de la otra parte
- f) En el caso de que EL CLIENTE incumpla con cualquiera de sus obligaciones bajo el presente acuerdo se someterá a que 17065 CERTECNICA S.A.S ejerza derecho y penas previstas en este documento y las sanciones establecidas por la ley a este respecto.

## **8. INCUMPLIMIENTOS**

En el caso de que EL CLIENTE incumpla con cualquiera de las obligaciones contraídas en este contrato, se someterá a que 17065 CERTECNICA S.A.S ejerza los derechos y penas previstas. Cualquier modificación a los términos y condiciones del presente acuerdo requerirá del compromiso y conocimiento previo y por escrito de ambas partes.

## **9. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES**

El cliente debe cumplir con los requisitos legales aplicables y debe demostrar las evidencias de su cumplimiento, cuando lo solicite 17065 CERTECNICA.

#### **10. DATA PERSONAL**

EL cliente autoriza a 17065 CERTECNICA S.A.S. a recopilar, utilizar, almacenar y procesar información de carácter personal respecto de sus representantes legales, trabajadores y colaboradores, que tenga relación con la ejecución y tramite de la certificación, según aplique, con el único propósito de prestar los servicios solicitados, seguimiento de la calidad de estos, soporte técnico y gestión administrativa.

Estas bases de datos son de uso interno, accesible únicamente al personal autorizado y directamente vinculado con dichos objetivos, para lo cual el cliente garantiza tomar todas las medidas necesarias e instruir a su personal y colaboradores sobre lo estipulado en los términos y condiciones. 17065 CERTECNICA S.A.S. mantendrá la base de datos de forma confidencial y por el tiempo y condiciones que determine la normatividad vigente.

La firma de la aceptación por parte del cliente de la **propuesta comercial CER-FC-06**, significa la aceptación de los términos y las condiciones de este documento establecidas para el proceso, así como también la aceptación de la política de tratamiento información y datos personales de CERTECNICA S.A.S. disponible en la página web [www.certecnica.com](http://www.certecnica.com), para todo lo relacionado con el servicio a contratar.