

## 1. Objetivo

- Establecer el uso y aplicación de la Marca de Certificación de ACERT S.A también denominada Marca de Conformidad cuando es aplicada a una Certificación de Producto.
- Identificar los procedimientos que se deben seguir, cuando se haga uso indebido de licencias, certificados, marcas de conformidad y las posibles acciones correctivas que se deben aplicar según sea el caso y motivos para la suspensión o retiro de la certificación.

## 2. Definiciones

Para efectos de este procedimiento, se establecen las siguientes definiciones algunas dadas en la norma NTC 3103 y en la ISO 17030:

2.1 Certificado de conformidad: Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico.

2.2 Marca de conformidad: Certificación que se emite cuando un producto cumple con los requisitos establecidos en las normas técnicas o en el reglamento técnico que se aplica. Esta certificación incluye el ensayo y la inspección de muestras tomadas en el mercado o en el inventario del proveedor, o de una combinación de ambos y la evaluación del sistema de calidad del fabricante. Según lo establecido por la Guía ISO/IEC 67, esta modalidad corresponde a un sistema 5 y 6 de certificación de productos. Es una Marca protegida.

2.3 Marca de conformidad de tercera parte: Marca protegida, emitida por un organismo que realiza un evaluación de conformidad de tercera parte, que indica que un objeto de evaluación de la conformidad (un producto, un proceso, una persona, un sistema o un organismo) es conforme con los requisitos especificados.

ELABORADO POR: Dirección técnica	REVISADO POR: Dirección SGC	APROBADO POR: Gerencia
Fecha: Septiembre/2014	Fecha: Septiembre/2014	Fecha: Septiembre/2014

2.4 Propietario de una marca de conformidad de tercera parte: Persona u organización que tiene los derechos legales sobre la marca de conformidad de tercera parte.

2.5 Emisor de una marca de conformidad: Organismo que otorga el derecho a utilizar una marca de conformidad de tercera parte.

Nota: El emisor puede no ser el propietario de la marca de conformidad de tercera parte, y puede estar autorizado a otorgar su vez dicha licencia a otros organismos.

2.6 Fabricante de un producto posteriormente peligroso (FPPP): Cualquier persona, organización u otra entidad corporativa que ha cumplido todos los requisitos de ACERT S.A., ha aplicado adecuadamente la marca de conformidad de ACERT S.A. al (a los) producto(s) implicado (s), pero se entera de que el (los) producto(s) ha (n) resultados ser “peligroso” (s).

2.7 Peligroso: con relación a un producto fabricado, significa que se expone la vida, los miembros o la propiedad de una persona, a condiciones peligrosas o inminentemente peligrosas.

2.8 Acción correctiva: Es una acción que se le exige a quien incurre en uso indebido o a un FPPP o a otra parte responsable del suministro del producto, según cómo el organismo de certificación considere adecuado eliminar las consecuencias del uso indebido y evitar el peligro.

### **3.1. Requisitos generales**

ACERT S.A. como propietario de una marca de conformidad de tercera parte es responsable de proteger legalmente la marca contra el uso no autorizado, ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuando ACERT propietario de la marca de conformidad de tercera parte otorga una licencia para el uso de dicha marca por otros se debe establecer un acuerdo vinculante.

### **3.2 Diseño y aplicación de las marcas de conformidad de tercera parte**

El diseño de la marca de conformidad de tercera parte, la información que la compañía o la información disponible al público, debe identificar al emisor y los aspectos cubiertos por la marca (por ejemplo: la seguridad, los aspectos ambientales, el desempeño, la ética) de forma que evite cualquier potencial malentendido

La marca de conformidad de tercera parte de ACERT S.A., debe estar diseñada para minimizar el riesgo de falsificación u otras formas de uso indebido.

La marca de conformidad de tercera parte de ACERT S.A. puede ir acompañada de información adicional para que el significado de la marca se entienda con mayor claridad. Dicha información no debe ser engañosa y debería estar en un lenguaje que sea entendido por los receptores a los que va dirigida.

Nota: Es preferible utilizar símbolos universalmente comprensibles en lugar de términos descriptivos.

La marca de conformidad debe ser trazable a los requisitos especificados para los cuales es conforme el objeto de la evaluación de la conformidad.

Solo puede exhibirse en el producto o el embalaje del producto la marca de conformidad ACERT, emitida de acuerdo con la evaluación de conformidad del producto. Todas las demás marcas de conformidad de ACERT como aquellas relacionadas con los servicios no deben exhibirse sobre un producto, embalaje de producto, o de ninguna forma que pueda denotar la conformidad del producto.

También puede utilizarse una referencia a la marca de conformidad en documentos, en material promocional, etc.

### **3.2.1 Diseño**

La marca registrada de certificación de ACERT es la representación gráfica de:

- a) Cumplimiento de un producto frente a una norma que incorpora elementos de un sistema de gestión (certificación de producto como se define en la Guía 17065 de ISO).

En un solo elemento gráfico ACERT sintetiza los requerimientos y establece una diferencia clara frente a otros organismos de verificación de conformidad que realizan tareas similares.

La correcta utilización de la marca de certificación de ACERT permitirá que su uso las haga distinguibles y recordables, ofreciendo confianza y valor agregado para los clientes certificados.

Esta guía fija las pautas para una correcta utilización de la marca en las aplicaciones más corrientes. Cuando existan circunstancias de aplicación no previstas, la solución debe ser consultada con ACERT S.A. para obtener la respectiva aprobación.

La razón social, COMPAÑÍA ANDINA DE INSPECCIÓN Y CERTIFICACIÓN S.A., no hace parte de los elementos de la marca. Por conveniencia legal puede aparecer en algunas aplicaciones, pero se debe tener en cuenta que no debe ir entremezclada con la marca de certificación.

### 3.2.2 Desarrollo

La marca registrada de certificación de ACERT se compone de 4 elementos esenciales y, en algunos casos, puede ir complementada con dos elementos optativos.

### 3.2.3 Esenciales

**a) Logo-símbolo:** El logo-símbolo de ACERT es una “Q” de quality que traduce calidad, una imagen que simboliza un producto de buena calidad y confiabilidad garantizada. .

**c) Leyenda típica (TIPO):** La leyenda típica de la marca de certificación de ACERT identifica el tipo específico de certificación que se expide: servicio o producto calidad certificada.

Esta leyenda puede ser colocada en varios idiomas, de manera que sirva de claridad de la marca para sus usuarios y que produzca el mejor impacto de mercadeo/comunicación.

El texto de la leyenda estará sujeto a la aprobación formal, por escrito, de un representante de ACERT S.A., como se encuentra definido en los procedimientos corporativos para la certificación de un producto o de un sistema.

**d) Leyenda normativa (NORMA):** La leyenda normativa de la marca de certificación de ACERT especifica la Norma Técnica, reglamento técnico, Resolución y/o Regulación ante la cual se acredita la verificación y cumplimiento de cada certificación expedida, de manera que no se presenten equívocos o usos incorrectos que puedan inducir a error.

El texto de la leyenda normativa estará sujeto a la aprobación formal, por escrito, de un representante de ACERT S.A. como se encuentra definido en los procedimientos para la certificación de un producto o de un sistema.

Ejemplo:



### **3.3. Emisión de la marca de conformidad ACERT**

La emisión de la marca debe basarse en un sistema o esquema de evaluación de la conformidad que contenga al menos los siguientes elementos:

- a. La determinación de las características del objeto de la evaluación de la conformidad, que consiste en, según el caso, ensayos/pruebas, exámenes de personas, evaluaciones de organismo, auditorías del sistema de gestión de calidad.
- b. Una revisión, es decir, examinar en qué medida el objeto de la evaluación de la conformidad cumple con los requisitos especificados
- c. Una decisión, a consecuencia de la revisión, de que un objeto de la evaluación de la conformidad cumple con los requisitos especificados
- d. Una concesión o licencia, u otros métodos, autorizando a otros a usar la marca de conformidad de tercera parte ACERT a menos que esté cubierto por el (f).
- e. Una vigilancia, que evalúa la permanencia de objeto de la evaluación de la conformidad con los requisitos especificados y que debe ser suficiente para asegurar la permanencia de la confianza de la marca de conformidad de tercera parte ACERT a menos que esté cubierto por el (f).
- f. No se requiere concesión ni licencia ni vigilancia en los sistemas o esquemas de evaluación de la conformidad para los cuales ACERT S.A. evalúa previamente cada objeto de evaluación de la conformidad producido antes de la aplicación de la conformidad de tercera parte ACERT.

La marca de conformidad de tercera parte ACERT sólo debe ser aplicada bajo las reglas de un sistema o esquema de evaluación de la conformidad que esté a disposición pública.

En caso de cambios en el documento normativo se aplicará los procedimientos establecidos en el MSL-08 Cambios en los requisitos de certificación.

### **3.4. Certificación de Producto**

Para certificación de producto el uso de la marca se encuentra definido por la Guía 23 de ISO, la Guía 27 de ISO, la Guía 17065 de ISO, la Guía 1706567 de ISO, y los documentos ISO de Marcas de Certificación de Conformidad.

Estas normas / documentos estipulan que la marca de certificación de producto puede ser colocada sobre los siguientes soportes: empaque de producto, tarjetas personales, brochures, materiales de mercadeo, y sobre el producto.

Las normas de uso de esta marca se encuentran claramente explicadas en este procedimiento y deben ser comunicadas al cliente tan pronto como se conceda la certificación.

### **3.5. Tamaños**

No existe un tamaño máximo, sino la extensión de tamaño que sea aceptable por el cliente. El tamaño de la marca debe ajustarse al soporte donde será colocada y no debe ser demasiado grande o demasiado pequeña comparada con las marcas próximas a ella o del tamaño de su soporte.

Para asegurar una lectura legible de la marca de certificación de ACERT se ha establecido un tamaño mínimo de reproducción, como se aprecia en el ejemplo. La reproducción por debajo de este límite no está permitida.

Ancho mínimo: 20 mm

Alto mínimo (proporcionalizado con el ancho): 25 mm

### **3.6. Tipografía**

La fuente tipográfica que se debe utilizar para las leyendas típicas, de control y descriptiva es HARABARA BOLD, y para la leyenda normativa HARABARA BOLD cursiva. Ningún otro tipo de fuente puede ser utilizado en las marcas de certificación ACERT S.A.

### **3.7. Color**

La marca de certificación de ACERT debe ser utilizada preferiblemente en color. Pero podrán ser usadas por el proveedor en blanco y negro por razones de costos.

Estas marcas se pueden utilizar en aquellas aplicaciones de Tecnología de Información (IT) que permitan una visualización correcta de acuerdo con el tamaño, resolución y/o lineaje (litografía, plotter, screen de alta calidad, etc.), tales como Adobe Illustator ©.

La marca de certificación de ACERT en negro se debe utilizar siempre en alto contraste, nunca en condiciones de degradado.

### **3.8. Invertido**

Cuando los fondos donde van a ser incluidas las marcas de certificación de ACERT sean de un color intenso oscuro o tengan alto contraste con el blanco, está permitido invertir el negro en blanco (alto contraste) sin degradación.

### 3.9. Combinación con otros elementos

Cuando las marcas de certificación de ACERT se combinan con otros elementos o logotipos, su tamaño debe ser igual o superior al de los otros elementos. ACERT S.A. no recomienda manejar el logotipo con un tamaño inferior al de los otros elementos. También debe ser aplicada la norma sobre tamaño mínimo (3.4).



### 3.10. Usos no aceptados

- No está permitido modificar el color de alguno de los 4 elementos (sin cambiar todos los otros elementos al mismo color. Luego, la marca puede estar, por ejemplo, toda en rojo, toda en azul, toda en gris, pero no con una mezcla de colores.
- No está permitido eliminar alguno de los 4 elementos.
- El uso de un color invertido diferente a blanco y negro no está permitido.
- No está permitido invertir o modificar parcialmente el tamaño y la forma de los 4 elementos de las marcas.
- No está permitido cambiar el tipo de letra o las proporciones (puntaje) de la fuente de las leyendas típica o normativa.
- No está permitido variar las proporciones de los elementos al interior del logotipo.
- No está permitido variar las proporciones de las marcas (la proporción entre el ancho y el alto debe permanecer constante).
- El solicitante que se le certifican servicios solo deben hacer uso del sello sobre material de papelería (cartas, facturas, ofertas, etc) o publicitario relativos al servicio certificado y en ningún caso se utiliza sobre productos

## 4. PROPIEDAD Y CONTROL

### 4.1 Información

- ACERT S.A. debe suministrar cuando lo solicite, información que explique el significado de la marca de conformidad de tercera parte ACERT
- ACERT S.A debe mantener y actualizar una lista de objetos de la evaluación de la conformidad a los que se les haya otorgado la marca de conformidad de tercera parte y esa lista debe estar disponible cuando se solicite.

- ACERT S.A. debe, mantener, actualizar y poner a disposición cuando lo solicite, un descripción de los derechos y obligaciones de los licenciatarios, así como toda restricción o limitación del uso de la marca.

## **4.2 Licencia**

El acuerdo vinculante debe contener disposiciones para asegurar que el licenciatario sigue las reglas del sistema o del esquema.

4.2.1 Una licencia obliga al licenciatario a:

- a. Controlar el uso de la marca de conformidad de tercera parte ACERT
- b. Tomar acciones correctivas en caso de no conformidad
- c. Conservar un registro de todas las quejas relacionadas con el uso de la marca de conformidad de tercera parte ACERT y ponerlo a disposición de ACERT S.A.

En el caso de sello de calidad turística de hace firmar el acuerdo formato FTO-MLS-07-1.

## **5. USO DEL SELLO Y DE LOS CERTIFICADOS**

ACERT S.A. ejercerá seguimiento sobre los certificados de productos emitidos, para garantizar que su utilización solo será para lo que fue solicitado.

En la página WEB de ACERT S.A. cualquier persona podrá denunciar el uso indebido de marca de conformidad y certificados emitidos por esta empresa.

Cuando se otorgue una certificación que conceda el derecho al uso de la marca de otra entidad diferente a ACERT S.A, como la marca de Calidad Turística del Ministerio de Comercio Industria y Turismo y el sello Ambiental Colombiano del Ministerio de Medio Ambiente se deberán tener en cuenta el reglamento de uso de ese sello o marca propio de cada entidad, además del presente reglamento de ACERT S.A.

### **5.1 USO INDEBIDO DEL CERTIFICADO**

El Director técnico efectuará seguimiento sobre los certificados que emita, como parte el control propio, para verificar el uso adecuado de los mismos. Este control se efectuará mediante:

- Contacto con el Mincomex con el fin de realizar comparaciones de información suministrada por el cliente ante esta entidad y la información que proporcionó a ACERT S.A., para obtener la certificación de producto.



- Chequeos sobre la difusión de programas publicitarios del cliente sobre el certificado obtenido.
- Chequeos constantes de la página WEB de ACERT S.A.

El uso indebido del certificado se puede presentar por:

- En los productos, en los cuales los anuncios, catálogos, impresos, etc., utilizados en negociaciones expresen información más halla de lo autorizado y no tienen la suficiente claridad para evitar las posibles confusiones en el usuarios.
- Uso indebido por parte de terceros.
- Utilizar el documento en actividades diferentes para el cual se otorgo.
- Alteración o modificación al documento.

ACERT S.A., hará conocer, que detectó un mal uso del certificado al cliente y emprenderá las acciones correspondientes y debe suspender la autorización para aplicar la marca de conformidad al producto involucrado.

## **5.2 CONDICIONES EN LAS CUALES SE EMPRENDE LA ACCIÓN CORRECTIVA**

A quien incurra en uso indebido, ACERT S.A. le exige emprender una acción correctiva, siempre que la marca de conformidad hay sido atribuida a un producto que:

- Es peligroso, o
- No está autorizado para usar la marca de conformidad, por ejemplo, porque no hay registro de que el producto o servicio en cuestión haya sido certificado; o incumple los requisitos de certificación aplicables hasta un grado en que la integridad de la marca se ponga en peligro; o
- Está violando el acuerdo de certificación

Cuando ACERT S.A. recibe un informe sobre uso indebido de marca de conformidad o sobre peligro relacionado con un producto rotulado con una marca de conformidad; se debe investigar la validez del informe. Si se establece que ha habido uso indebido, ACERT S.A. debe determinar el alcance del uso indebido, incluyendo los productos, el número del modelo, los números de serie, las instalaciones de producción de la fábrica, los lotes de producción y las cantidades implicadas.

## **5.3 TIPOS DE ACCIONES CORRECTIVAS**

La acción correctiva podría ser una o más de las siguientes:

- a) ACERT S.A. notifica a las partes autorizadas y responsables de ejecutar una revocatoria cuando, según opinión del organismo, esa revocatoria es necesaria para proteger al público, y para permitir la aplicación de la acción.
- b) Eliminar la marca de conformidad del producto. (De ordinario esto únicamente se hace en la fábrica o en otra localización central, de tal modo que el producto en cuestión se retire del depósito, del mercado, de los sitios de distribución o de la posesión del usuario. Como alternativa, la marca de conformidad se podría eliminar del producto en el sitio, siempre que esa eliminación sea en colaboración con las autoridades reguladoras correspondientes, las que entonces procederían a aceptar o rechazar el producto)
- c) Reconstruir el producto de tal modo que cumpla los requisitos de certificación vigentes. (Es preferible que la reconstrucción se haga en la fábrica; sin embargo cuando no es factible devolver algunas de las unidades en cuestión a la fábrica por ejemplo, mecanismos de control o grandes calderas, se puede autorizar que la reconstrucción se haga en el sitio)
- d) Desmontar o reemplazar adecuadamente un producto devuelto, porque no es factible eliminar la marca de conformidad ni reconstruir el producto de tal modo que cumpla con los requisitos de certificación vigentes
- e) Cuando existe una condición peligrosa y no sea factible aplicar las acciones correctivas a), b) o d), se debe difundir un aviso público en general acerca del peligro o emprender una acción que tenga en cuenta otra legislación nacional.

NOTA: En los casos en que esté involucrado un “FPPP”, el organismo de certificación debe por sí mismo emprender acción correctiva con la iniciativa de elevar los requisitos de la norma para eliminar el peligro, y emprender las acciones necesarias para garantizar que los productos que impliquen el mismo riesgo no usen la marca de conformidad.

#### **5.4 ELECCIÓN DE LA ACCIÓN CONTRA QUIEN INCURRE EN USO INDEBIDO**

5.4.1 El tipo de acción correctiva que se tome dependerá de la naturaleza del uso indebido y de sus consecuencias posteriores

5.4.2 Cuando se ha usado la marca de conformidad por fuera del contrato o sin cumplimiento de éste, los procedimientos legales podrían dar como resultado que una corte judicial debe decidir cual há de ser la acción correctiva

## **5.5 PROGRAMA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA**

- 5.5.1 Cuando los hechos que indiquen la necesidad de acción correctiva sean concluyentes, el organismo de certificación iniciará de inmediato la acción correctiva, siempre que haya una persona o entidad culpable del uso indebido para reponsabilizarla de esa acción o que haya un FPPP.
- 5.5.2 Cuando los hechos sean concluyentes y corresponda emprender una acción correctiva, pero no hay un culpable de uso indebido de FPPP para responsabilizarlo (por ejemplo la empresa está en quiebra), o el producto en cuestión no ha sido producido durante varios años y ya no está disponible en el mercado, ACERT S.A. debe obtener asesoría de consejeros legales y notificar a los organismos gubernamentales, reguladores y públicos pertinentes.

## **5.6 INICIACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA CON QUIEN HA INCURRIDO EN USO INDEBIDO**

- 5.6.1 Cuando hay prueba concluyente de que un producto es peligroso o que ha sido objeto de uso indebido de la marca de conformidad, ACERT S.A. debe iniciar la acción correctiva. En tales casos, quien haya incurrido en uso indebido y, si es pertinente, las autoridades reguladoras, deben ser notificadas de inmediato por teléfono o por e-mail acerca del problema, y se debe suspender la autorización para aplicar la marca de conformidad al producto involucrado.
- 5.6.2 Así mismo, en el caso de un producto peligroso que lleve la marca de conformidad, ACERT S.A. debe informar a quien ha incurrido en uso indebido, sobre la necesidad de emprender acción adecuada de notificación al usuario, avisándole del peligro y de la acción que se debe emprender
- 5.6.3 La notificación inicial a quien haya incurrido en uso indebido, siempre se debe conformar mediante la carta certificada (o equivalente) con copias a las autoridades u otros organismos reguladores adecuados (o ambos) cuando sea el caso. (Al redactar esta carta se deben considerar las circunstancias particulares por ejemplo, la posibilidad de que el producto en cuestión sea devuelto a la fábrica). En todo caso, de ordinario esa carta contendrá: la (s) razón (es) para la acción correctiva, cualesquiera condiciones peligrosas que puedan existir, las acciones que deban emprender que haya incurrido en uso indebido, para resolver el problema, y una declaración que cubra la acción por emprender, para garantizar que la marca de conformidad no se aplique a productos que no tengan derecho a usarla.

## **5.7 CULMINACIÓN DE UNA ACCIÓN CORRECTIVA EXITOSA CON QUIEN HA INCURRIDO EN USO INDEBIDO Y QUE TIENE UN ACUERDO CON ACERT S.A.**

Cuando la acción correctiva haya sido resuelta a satisfacción del organismo de certificación, se debe proceder en la siguiente forma:

- a) A todos los que recibieron la carta en la cual se solicitó la acción correctiva, se les deberá enviar una segunda carta en la cual:
  - Se declare que la suspensión impuesta a quien incurrió en uso indebido ha sido levantada, y que se ha autorizado nuevamente el uso de la marca de conformidad
  - Se resume la acción correctiva tomada por quien incurrió en uso indebido
  - Cuando sea aplicable, se describe el nuevo rotulado requerido para distinguir el producto en su estado corregido, frente a su anterior condición no aceptable.
- b) Los registros de certificación deben ser revisados para incluir cualesquiera modificaciones introducidas por la acción correctiva.

ACERT S.A. también deberá efectuar una auditoría de:

- Sus propias responsabilidades de aprobación y vigilancia, para determinar si el uso indebido se debe en parte a una deficiencia en su propia organización
- Sus procedimientos para determinar cómo se puede modificar las responsabilidades de aprobación y de vigilancia de ACERT S.A. o de sus laboratorios, con el propósito de garantizar hasta donde sea realista hacerlo, que no se pueda repetir el uso indebido de la marca

## **5.8 NEGATIVA A EMPRENDER LA ACCIÓN CORRECTIVA**

5.8.1 Si quien ha incurrido en uso indebido se niega a emprender la acción correctiva el organismo de certificación deberá tomar las siguientes medidas:

- a) Anular los contratos de certificación con quien ha incurrido en uso indebido
- b) Informar a las autoridades reguladoras competentes o a otros organismo ( o a ambos) cuando sea pertinente, que el culpable de uso indebido se niega a aplicar la acción correctiva, y que los contratos de certificación correspondientes han sido anulados, si la gravedad del caso justifica ese procedimiento

c) Obtener asesoría legal si se requiere emprender otras acciones (por ejemplo, requerimientos judiciales, informes de prensa acerca del proceso emprendido por ACERT S.A.).

5.8.2 Es probable que un FPPP emprenda en forma voluntaria la acción correctiva al saber que su producto representa peligro, a pesar de que dicho producto cumpla los requisitos de la(s) norma(s) aplicable (s)

5.8.3 En el caso improbable de que el FPPP se niegue a aplicar la acción correctiva, se obtendrá la asesoría legal y se analizará con la autoridad reguladora competente para decidir qué se debe hacer. Además de la acción que la autoridad reguladora pueda emprender, ACERT S.A. puede adoptar alguno de los siguientes procedimientos:

a) Lograr una revisión rápida de la norma para eliminar el peligro, y solicitar que todos los productos certificados del tipo en cuestión cumplan con los nuevos criterios en una fecha próxima a la siguiente publicación de la revisión de la norma.

c) Informar al público acerca del peligro descubierto, mediante los medios de comunicación más adecuados.

## **6. SUSPENSIÓN O RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN**

ACERT S.A. podrá suspender o retirar la certificación cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

a) Utilización de la certificación de producto otorgada por ACERT S.A. en publicidad que muestre o parezca una certificación más amplia que la otorgada. El solicitante se compromete a que no hará publicidad o propaganda fraudulenta o que no corresponda a la realidad, así como aquella que pueda inducir a error. En este caso cuando se presente por primera vez, se suspenderá el certificado de conformidad por un periodo de seis meses. En caso de reincidencia, se retirará definitivamente la certificación.

b) Vencimiento o cancelación del contrato suscrito entre ACERT S.A. y el solicitante que obtuvo certificado de conformidad de producto, cuando este no sea prorrogado. En este caso se retirará la certificación otorgada hasta que el solicitante solicite de nuevo el servicio y se verifique el cumplimiento de los requisitos mediante una nueva auditoría.

c) Cuando no se haya cancelado las obligaciones económicas a que hubiere lugar en el contrato suscrito entre ACERT S.A. y el solicitante que obtuvo certificado de conformidad de producto. En este caso se suspenderá el certificado de conformidad

hasta que el solicitante quede a paz y salvo y con ACERT S.A. y concluya las auditorías y/o verificaciones que hubieran quedado pendientes.

d) Imposibilidad del fabricante de satisfacer los nuevos requisitos técnicos derivados de una revisión de las normas, después del plazo concebido por ACERT S.A. para adaptar al producto a nuevas necesidades. En este caso se suspenderá la certificación de conformidad hasta que el producto cumpla con las normas correspondientes.

e) Introducción de variaciones al diseño del producto por parte del fabricante, sin conocimiento y aceptación de ACERT S.A., que modifiquen las condiciones iniciales del producto que posee el certificado de conformidad. En este caso, se suspenderá la certificación y será necesario que el fabricante solicite una modificación de alcance, para lo cual se debe realizar una nueva auditoría.

f) Hacer uso del certificado de conformidad para otro producto no certificado. En este caso, cuando se presente por primera vez, se suspenderá el certificado de conformidad por un periodo de seis meses. En caso de reincidencia se retirará definitivamente la certificación.

a) Cuando en el seguimiento que realice ACERT S.A. sobre los productos certificados, estos no superen las pruebas establecidas. En este caso se procede como lo indican los numerales de vigencia y seguimiento de este documento.

b) Cuando el solicitante no permita la realización de las auditorías de seguimiento programadas por ACERT S.A.

c) La certificación puede ser retirada por solicitud de la empresa que ostenta dicha solicitud.

Si ACERT S.A. suspende o retira definitivamente la certificación a un producto, el solicitante deberá abstenerse de utilizar de inmediato en su publicidad y deberá entregar a ACERT S.A., para su cancelación y destrucción, todas las etiquetas, documentos y demás materiales, así como los certificados que obren en poder del solicitante y recoger los productos que haya comercializado en incumplimiento de la norma.

El solicitante autoriza a ACERT S.A., para que de inmediato proceda a informar a las autoridades competentes de lo estipulado en este apartado y a que sin responsabilidad por ACERT S.A. divulgue las violaciones en los medios que estime pertinentes. La suspensión o retiro de la certificación implica la renuncia a cualquier acción legal contra ACERT S.A.

La certificación de un producto se reactiva mediante la ejecución de una auditoría en la cual se verifique que han desaparecido las causas que originaron dicha suspensión.

**CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS**

DOCUMENTO	VERSIÓN	CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	APROBADO POR
FTO- MSL-07	2	Se realizaron cambios generales de acuerdo a las acciones correctivas derivadas de la auditoría realizada por la ONAC.	11/11/2010	Diego Barrios
FTO- MSL-07	3	Se documentó el uso del sello de otra entidad diferente a ACERT S.A y se incluyó el formato del acuerdo voluntario del uso del sello de calidad turística.	20/01/2012	Diego Barrios
FTO- MSL-07	4	Se realizaron cambios generales de acuerdo a las acciones correctivas derivadas de la auditoría realizada por la ONAC.	07/01/2012	Diego Barrios
FTO- MSL-07	5	Se realizaron cambios del diseño del logo de certificación.	09/08/2012	Diego Barrios
FTO- MSL-07	6	-Se cambio el formato de revisión y aprobación de los documentos.	14/01/2014	Diego Barrios
FTO- MSL-07	7	-Se realizó actualización de acuerdo con la ISO 17065	23/09/2014	Diego Barrios