

1. OBJETIVO

Describir las condiciones y los lineamientos establecidos por ACERT S.A para llevar a cabo la Certificación la prestación del Servicio de **Certificación Lote** (Esquema 1b ISO/ IEC 17067).

Igualmente, definir las Responsabilidades y Derechos del **Cliente** del Servicio de Certificación de **Esquema 1B** y de **ACERT S.A**

2. DEFINICIONES

Para el propósito de este procedimiento se aplicaran las siguientes definiciones:

2.1 Alcance de la Certificación

Identificación de:

- Los Productos, Procesos o Servicios para los cuales se otorga la certificación
- El esquema de Certificación aplicable
- Las normas y otros documentos normativos, incluida su fecha de publicación, con respecto a los cuales se considera que el producto, proceso o servicio es conforme.

2.2 Apelación: Solicitud del proveedor del objeto de la evaluación de la conformidad a ACERT S.A. para que reconsidere la Decisión tomada por el Comité de certificación o por el Director técnico.

2.3 Certificación lote: Servicio por medio del cual ACERT S.A. certifica mediante ejecución de ensayos, el cumplimiento de uno o varios lotes de producto con respecto a un documento normativo o especificaciones previamente pactadas entre el proveedor y el cliente, de acuerdo a un plan de muestreo establecido.

Según lo establecido en la ISO/IEC 17067, esta modalidad corresponde a un Esquema 1b de Certificación de productos.

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

ELABORADO POR: Dirección técnica	REVISADO POR: Dirección SGC	APROBADO POR: Gerencia
Fecha: Noviembre/2017	Fecha: Noviembre/2017	Fecha: Noviembre/2017

2.5 Cliente: Empresa que solicita a ACERT S.A. el servicio de certificación con sello de conformidad (Esquema 1B), y quien asume los costos de la certificación que puede ser el proveedor o un representante.

Nota: Organización o persona responsable ante un organismo de certificación para asegurar que se cumplen los **Requisitos de Certificación**, incluyendo los **Requisitos de Producto**. Siempre que se utilice el término “Cliente” en esta norma, se aplica tanto al “solicitante” como al “Cliente”, a menos que se especifique algo diferente.

2.6 Determinación: Se lleva a cabo con el fin de obtener información completa relativa al cumplimiento de los requisitos especificados por el objeto de la evaluación.

2.7 Documento normativo: Normas técnicas, reglamentos técnicos o especificaciones contractuales.

2.8 Dirección Técnica: Coordinar y controlar la ejecución de las actividades relacionadas con la certificación.

2.9 Dueño del Esquema de Certificación

Persona u organización que es responsable del desarrollo y mantenimiento de un esquema de certificación específico

▪ Nota. Puede ser el propio organismo de certificación, una autoridad gubernamental, una asociación comercial, un grupo de organismos de certificación o algún otro.

2.10 Ensayo/prueba: Determinación de una o más características de un objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo a un procedimiento.

2.11 Especificaciones técnicas contractuales: Son requisitos pactados entre el comprador y el vendedor.

2.12 Esquema de Certificación: Esquema de certificación aplicado a productos determinados, a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos

▪ Nota: El esquema de certificación estipula las reglas, los procedimientos y la gestión para la implementación de la certificación de productos, procesos y servicios.

▪ La Norma ISO/IEC 17067, en combinación con las guías ISO/IEC 28 e ISO/IEC 53, proporciona la orientación general para el desarrollo de esquemas de certificación.

▪ Un “Esquema de certificación”, es un “Esquema de evaluación de la conformidad”

2.13 Evaluación: Combinación de las funciones de Selección y Determinación en la actividad de evaluación de la conformidad

▪ Nota: Las funciones de Selección y de Determinación se especifican en la Norma ISO/IEC 17000: 2004, capítulos A.2 y A.3

2.14 Evaluador. Persona que evalúa la conformidad por medio de la observación y dictamen, acompañado cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones y tomas de muestras para ensayos.

2.15 Gerente General: Representante legal de ACERT S.A., que dirige y controla al más alto nivel de la empresa.

2.16 Hallazgos no conformes: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría, que no cumplen con algún requisito.

2.17 Inspección/Evaluación: Examen del diseño de un producto, proceso o instalación y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.

2.18 Inspector: Persona encargada de tomar muestras, realizar reconocimiento del Lote a certificar, y verificar el rotulado de los productos cuando aplique

2.19 Muestra estadística: También llamada muestra aleatoria o simplemente muestra, es un subconjunto de casos o individuos de una población estadística

2.20 Norma Técnica: Es el resultado consolidado de investigaciones científicas y tecnológicas que recogen las experiencias nacionales e internacionales, concluyendo los criterios más convenientes en la ejecución de una amplia gama de procesos industriales, profesionales y sociales, y se establecen, por consenso, las características o especificaciones de un producto, servicio, proceso o Esquema terminológico.

En Colombia las normas técnicas son emitidas por ICONTEC.

2.21 Producto: El resultado de actividades o procesos del proveedor.

2.22 Proveedor: La empresa que suministra un producto al cliente.

2.23 Reglamento técnico: La especificación técnica relativa a productos, procesos o instalaciones industriales, establecida con carácter obligatorio a través de una disposición, para su fabricación, comercialización o utilización.

2.24 Requisitos: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Nota 1. "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la organización, (sus clientes) y otras partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

Nota 2. Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un Producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

Nota 3. Un requisito especificado es aquél que se declara, por ejemplo, en un Documento.

Nota 4. Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

2.25 Requisitos de Certificación:

Requisito especificado, incluyendo los Requisitos de Producto, que cumple el Cliente como condición para la obtención o mantenimiento de la Certificación.

Nota 1: Los Requisitos de Certificación incluyen los requisitos impuestos al Cliente por el Organismo de Certificación generalmente mediante el Acuerdo de Certificación para cumplir

esta Norma Internacional (ISO/IEC 17065**) y también pueden incluir los requisitos impuestos al cliente por el esquema de certificación.

Nota 2: Los "Requisitos de Certificación", tal como se utilizan en esta Norma**, no incluyen los requisitos impuestos al Organismo de Certificación por el esquema de certificación.

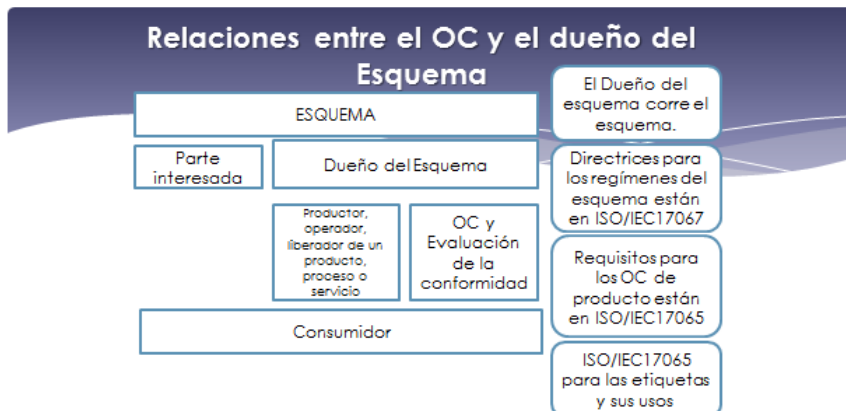
2.26 Requisitos de Producto: Especificaciones de un Producto establecidas en un Documento Normativo específico para un bien o un servicio.

Requisito que se refiere directamente a un producto, especificado en normas o en otros documentos normativos identificados por el esquema de certificación.

2.27 Servicio

Resultado de al menos una actividad realizada necesariamente en la interface entre el proveedor y el cliente y que es generalmente intangible

2.28 Visita de Inspección: Visita que realiza el Evaluador para verificar que las características técnicas y de diseño de los productos cumplen con los requisitos establecidos en los documentos normativos.



- * El dueño del esquema puede ser el OC, la autoridad gubernamental,
- * Una asociación comercial, o un grupo de OC's...

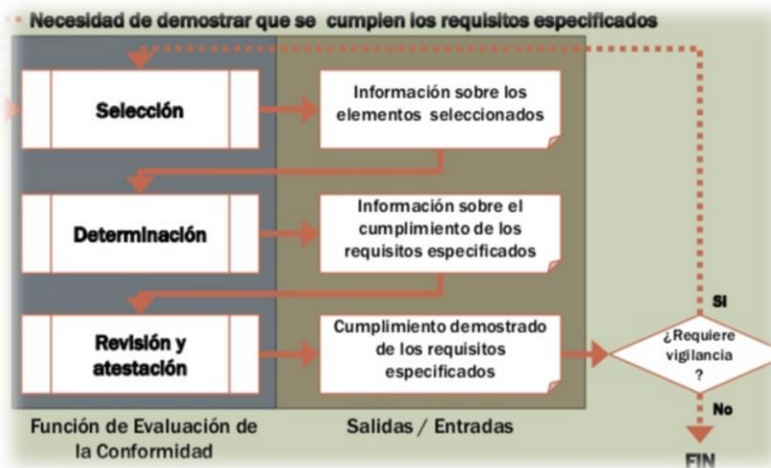


Diagrama 1. Resumen del Proceso de Evaluación y Certificación CPR

3. SOLICITUD DE LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS: LOTE – Esquema 1B

El acceso al proceso de certificación no depende del tamaño del cliente ni de la membresía de cualquier asociación o grupo, tampoco depende del número de certificaciones ya emitidas. Acert no tiene condiciones para prestar los servicios de certificación distintas a las expresadas en este documento.

3.1 Solicitud de la Certificación de Productos Lote (Esquema 1b)

El Cliente debe tener conocimiento de los siguientes documentos:

-Condiciones generales del servicio de Certificación Lote: Anexo MSL-02 y las Condiciones de producto específico (según aplique).

La documentación requerida puede ser solicitada directamente a ACERT S.A o puede ser encontrada en la página web www.acertsa.com

3.2 Revisión de la Solicitud

Después de recibir el formato FTO-MSL-02-1 diligenciado la Dirección Técnica se encargará de revisar:

1. El certificado de existencia y representación legal de la organización interesada en el servicio, verificando que sean los mismos datos que se colocaron en los formatos de solicitud.
2. Qué la información proporcionada por el Cliente esté completa y bien diligenciada.
3. Definición clara del servicio a solicitar y concordancia entre el servicio requerido y los que presta ACERT S.A.
4. Que estén los documentos adjuntos que se soliciten.
5. Disponibilidad del documento normativo.
6. Viabilidad de llevar a cabo la evaluación de acuerdo a la competencia técnica de ACERT S.A. teniendo en cuenta que los documentos normativos pueden ser :

-Reglamentos técnicos vigentes, documento completo o parte del documento, en español o Inglés, que contenga requisitos o ensayos del producto a certificar.

-Normas técnicas, documento completo o parte del documento, en español o en inglés que contenga requisitos o ensayos del producto a certificar.

-Especificaciones técnicas contractuales, documento completo o parte del documento, en español o en inglés que contenga requisitos o ensayos del producto a certificar.

7. Si la norma técnica no está vigente debe evaluarse la posibilidad de hacer los ensayos/prueba y comunicárselo al Cliente y confirmar si desea la prestación del servicio con este tipo de documento normativo obsoleto.
8. Conocer el documento normativo y comprobar que no hayan omisiones, y si es posible consultar al ente normalizador que corresponda. La dirección técnica junto con la gerencia general decidirán sobre la capacidad de prestar el servicio dadas estas omisiones.
9. Verificación de todos los requisitos del documento normativo con el fin de:
 - Determinar en primera instancia su forma de verificación
 - Establecer si existen Laboratorios que puede realizar los ensayos.
10. Determinar que los Ensayos/Prueba del documento normativo sean los mismos ensayos/prueba que ofrecen los laboratorio.
En caso de no ser así se debe buscar otro laboratorio y si no lo hay, se debe determinar con que ensayo/prueba alternativo se podría evaluar el requisito.
11. Disponibilidad de evaluador específico para el servicio a prestar.
12. El Director Técnico evaluará la Capacidad de Prestación del Servicio mediante el diligenciamiento en Excel del formato de Evaluación del Riesgo FTO-SGC-06-2. Este formato permite valorar el riesgo de prestar determinado servicio. Se diligenciará al iniciar el primer servicio con la empresa por primera vez.
13. La Dirección Técnica listará los requisitos del documento normativo y diligenciará el formato PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO FTO-MSL-03-4.

El Director Técnico evalúa la solicitud y si ACERT S.A. está en Capacidad de prestar el servicio, informará al Cliente en un tiempo estimado de (3) tres días hábiles, vía telefónica, por escrito o vía e-mail.

El tiempo de respuesta también dependerá de la respuesta de los laboratorios.

En caso de que el laboratorio requiera más de tres (3) días, ACERT S.A. informará al Cliente el nuevo tiempo estimado de respuesta.

Al momento de recibir la solicitud la Dirección Técnica debe registrarla en Control de solicitud **FTO-MSL-03-3** para dar respuesta a los Cliente, en el tiempo establecido.

Si es viable el servicio, la Dirección Técnica ingresará la información en el Control de la Solicitud y asignará el código de control que llevará la solicitud en el proceso de certificación; si no es posible el servicio, el Director Técnico autorizará la inviabilidad y se le informará al Cliente.

Si la documentación de la solicitud no está completa o adecuada, la Dirección Técnica pedirá mediante una comunicación, al Cliente que la complete.

Si durante 30 días calendario o posteriores al requerimiento de la información adicional, no se recibe respuesta por parte del Cliente a estos requerimientos ACERT S.A. archivará la solicitud.

ACERT S.A. podrá considerar la conveniencia de realizar previamente una visita preliminar al Cliente / Proveedor -Solicitante, con objeto de preparar las siguientes Etapas del Servicio de Certificación.

4. COTIZACIÓN

Para elaborar la Cotización es necesario que el cliente presente el Formato de Solicitud para la Certificación Lote **FTO-MSL-02-1** y los documentos que se requieran en este, ante ACERT S.A directamente o por correo electrónico.

Costos de Evaluación (Determinación y Selección) y Certificación: Se discrimina los costos asociados al Servicio de Evaluación (Selección - Determinación); Subcontratación (Inspección y/o Pruebas/Ensayos de Laboratorio) según corresponda y Certificación.

Esta Cotización será aceptada por ACERT S.A cuando se reciba por escrito vía e-mail por parte del cliente su aprobación dentro de los siguientes 30 días calendario para la iniciación de la programación de la evaluación.

5. Coordinación de la Evaluación

ACERT S.A. designará el Evaluador competente para realizar la evaluación del producto y se lo informará con anticipación al cliente.

El Cliente podrá pedir cambio de evaluador si considera que tiene algún impedimento para realizar el trabajo, sustentando sus razones.

ACERT S.A tomará una decisión y se la comunicará al cliente.

ACERT S.A. establecerá el laboratorio apropiado para los ensayos/pruebas que se requieran realizar para la certificación del producto, y se le comunicará al cliente.

Si el Cliente de Productos a certificar posee laboratorios para los ensayos/prueba que se requieren, ACERT S.A. solamente realizará los ensayos/pruebas en estos, con atestiguamientos de un evaluador de ACERT S.A.

ACERT SA asume siempre la responsabilidad por el trabajo de los evaluadores y laboratorios que participan en el proceso de evaluación de la conformidad.

5.1 Coordinación de Evaluación, Toma de muestra y Evaluación

- ✓ El Inspector o Evaluador tomarán muestras para realizar los ensayos correspondientes en los laboratorios establecidos por ACERT S.A para determinación de cumplimiento. (Si aplica)
- ✓ Las muestras deberán ser enviadas por el Cliente a la oficina de ACERT y serán llevadas a los Laboratorios para los ensayos correspondientes para determinación de cumplimiento. (Si aplica)
- ✓ Para la certificación de las normas de ministerio de defensa siempre el inspector o el evaluador debe tomar una muestra testigo. Los demás productos se tomará una muestra testigo si está disponible.
- ✓ El Evaluador o Inspector de ACERT S.A verificará el cumplimiento de los requisitos del documento normativo.

- ACERT S.A es responsable de coordinar el transporte y custodia de la muestra para envío de Laboratorio, previos registros fotográficos (identificación y trazabilidad)

5.2 Revisión y Decisión sobre la Certificación

La Dirección Técnica de ACERT SA se encarga de revisar y tomar la Decisión de otorgar o no la Certificación (si es necesario junto con una persona que tenga conocimientos técnicos en el producto a certificar y de manera Imparcial) y con base en el informe entregado por el Evaluador y soportados en los resultados los ensayos/prueba del laboratorio que se hayan realizado.

5.2.1 No otorgamiento de la Certificación

La Dirección Técnica no otorgará la certificación cuando se presenten las siguientes anomalías:

- Cuando el producto no cumpla los requisitos establecidos en los documentos normativos bajo los cuales se realiza la certificación.
- Cuando el Cliente informe o publique antes de la decisión certificación que los productos ya están certificados o haga uso tendencioso, malicioso o acomodado de la documentación del proceso.

6. Certificado de Conformidad

El Certificado de Conformidad lo emite ACERT S.A. cuando el Producto evaluado cumpla con los requisitos establecidos en el documento normativo que el Cliente requirió para la Prestación del Servicio

El Director Técnico entregará al Cliente el original del **Certificado de Conformidad**:

Este Certificado contiene la siguiente información:

- El Nombre y Dirección del Organismo de Certificación de Producto/Servicio ACERT S.A
- Fecha en que se otorga la Certificación (esta fecha no debe ser anterior a la fecha en la cual se tomó la Decisión sobre la Certificación)
- País de Origen
- El Nombre y Dirección de la organización, el Cliente cuyos productos están sujetos a la certificación.
- El Alcance de la Certificación otorgada, incluyendo: los productos certificados, que pueden ser identificados por tipo o ámbito de productos las normas del producto u otro documento normativo según el cual se ha certificado cada producto o tipo de producto
- El Esquema de certificación aplicable
- La fecha efectiva de la certificación y el período durante el cual es vigente dicha certificación, si fuera aplicable.
- Referencia lote (Factura comercial, N° lote etc.) (Para certificación lote)
- Anexos y/o cualquier otra información requerida por el Esquema de Certificación (inclusive, cuando sea aplicable fotos), Certificado debidamente enumerado (págs.)
- Descripción de la muestra o el Lote

Se llevará un registro para el control de productos certificados: Listado De Productos Certificados FTO-MSL-03-9 el cual será publicado en la página www.acertsa.com.

En el caso de que no se otorgue el Certificado de Conformidad se entregará una Carta de resultados del producto al Cliente informándole la no conformidad.

6.1 Vigencia

El Certificado de Conformidad tendrá vigencia únicamente para el **Lote Certificado**.

6.2 Uso del logo ACERT S.A.

Cuando el producto es certificado por ACERT S.A., el cliente tiene derecho a usar el logo ACERT S.A. bajo las condiciones establecidas en el **MSL-07**

ACERT S.A. hará entrega del documento cuando su producto sea certificado o el cliente podrá tener acceso a este en www.acertsa.com

Está totalmente prohibido hacer uso del logo de ACERT S.A. por parte de los clientes (proveedor de Prod./Servicio certificado) hasta tanto la certificación se haya otorgado

Si el Cliente suministra copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad o según lo especifique el esquema de Certificación

6.3 Uso indebido del Certificado de Conformidad y no otorgamiento de la Certificación

6.3.1 Uso Indebido

El uso indebido del Certificado y Sello ACERT S.A. están definidos en el documento **MSL-07** y se puede presentar en:

- En los productos, en los cuales los anuncios, catálogos, impresos, etc., utilizados en negociaciones expresen información más allá 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 proveedor y emprenderá las acciones correspondientes y debe suspender la autorización del certificado de conformidad otorgado al producto involucrado.

6.4 Suspensión y retiro del Certificado de Conformidad

ACERT S.A. como organismo certificación procederá a retirar y cancelar el certificado Cuando:

- No se haya cancelado la totalidad del servicio prestado de Certificación Lote - Esquema 1b
- Se haya hecho uso indebido del certificado

ACERT S.A informará al cliente por medio de un correo electrónico o carta, dando a conocer las razones que originaron la acción.

La cancelación del certificado se dará por aceptada si después de (5) días del envío de la notificación escrito, el cliente no presenta reclamación ante ACERT S.A., con los descargos que considere del caso.

El Titular del Certificado, no podrá hacer uso de él, aun cuando interponga la reclamación respectiva ante el gerente de ACERT S.A. por no estar de acuerdo con la decisión.

El Cliente deberá suspender toda publicidad, propaganda que haga alusión hasta no tener una decisión final por parte del organismo de certificación.

Si existen desacuerdos sobre el Retiro y Cancelación del Certificado, el titular deberá notificar al Gerente de ACERT S.A, el cual estudiará nuevamente el caso junto con el comité de Certificación y emitirán su decisión, si el cliente no está de acuerdo con la Decisión, presentará una **Apelación** a través de la página web o como se describe en el documento **SGC-05**

Si se ratifica la decisión del Retiro y Cancelación del Certificado, ACERT S.A podrá hacer pública la decisión, en la página web www.acertsa.com o estará a disposición de quien lo solicite.

6.5 Enmiendas del alcance

Cuando el Cliente desee modificar el alcance de la certificación otorgada debe solicitarlo por escrito en el formato para solicitud de ampliación o reducción FTO-MSL-03-10 dirigida a la Dirección Técnica para la modificación de la Certificación.

Se evaluará la posibilidad de reducir o extender el alcance, y finalmente la Dirección Técnica de certificación es quien finalmente tomará la decisión.

La Decisión se le comunicará al cliente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la Decisión de Dirección Técnica.

6.6 Ampliación De La Certificación

El Cliente puede ampliar el alcance para el cual fue otorgada la certificación, cuando quiera cubrir requisitos adicionales que no se encuentren cubiertos en el documento normativo.

La solicitud de ampliación se analizará igual que una solicitud nueva (Ver numeral 3) y surtirá el mismo proceso.

En el caso de que el Director Técnico apruebe la capacidad para prestar el servicio, el director comercial cotizará el nuevo servicio y se procederá a realizar los pasos descritos en el numeral 4 y 5 de este documento.

6.7 Reducción De La Certificación

La Reducción de un alcance de certificación otorgado se da cuando se le retira la certificación a uno o más requisitos. La reducción del alcance deja de establecer la conformidad con algunos requisitos.

La Dirección Técnica decidirá la conveniencia de reducir el alcance de la certificación.

La Reducción en el alcance de la certificación deberá publicarse en la página web durante un (1) año y la información debe estar disponible al público que lo solicite hasta dos (2) años después del vencimiento de la vigencia del certificado

7. Notificación de cambios

El Cliente debe informar a ACERT S.A. por escrito sobre cualquier cambio fundamental que se diera en las condiciones iniciales con las cuales se otorgó la **Certificación Lote** (Esquema 1b) como:

- Los documentos normativos especificados en el alcance de acreditación
- cambios no previstos en la calidad del producto certificado ejemplo:
Accidentes durante el transporte del lote, alteración del empaque, que se moje el lote, entre otros.

La Dirección Técnica evaluará estos cambios, tomará una decisión y se la informará al cliente.

8. Responsabilidades y Derechos

8.1 Derechos del Cliente

- Hacer constar su Certificación con el Uso del Certificado de Conformidad otorgado para el LOTE del Producto Certificado.
- Conocer los Informes de las Evaluaciones que se le realicen.
- Apelar justificadamente las Decisiones adoptadas por ACERT S.A., según lo establecido en este procedimiento.

8.2 Responsabilidades del Cliente

- El Cliente debe cancelar los costos correspondientes a las evaluaciones de los productos
- El Cliente deberá proporcionar todas las facilidades, de documentos, personal y registros necesarios para cumplir con el proceso de certificación.
- El Cliente debe permitir el acceso a sus instalaciones al Equipo Evaluador de ONAC (Organismo Nacional de Acreditación) u otra persona de ACERT diferente al Auditor asignado para la Evaluación, con el fin de que efectúen las Testificaciones en Evaluaciones de Vigilancia o Renovación a ACERT S.A. en los procesos de Certificación de Producto.
- El Cliente debe poner a disposición de ACERT S.A. cuando sea requerido, los registros de las Quejas* y Reclamos relacionados con el producto certificado y los registros de las acciones correctivas tomadas (Tomar las medidas necesarias para Investigar las Quejas & Reclamos de sus Clientes y acciones pertinentes)
- El Cliente debe dar buen uso al certificado evitando que se deteriore, o que sea utilizado en forma fraudulenta o con fines diferentes a los que se otorgó la certificación.
- El Cliente debe hacer Declaraciones sobre la Certificación Otorgada por ACERT S.A coherente con el Alcance de la Certificación
- El Cliente debe cumplir con los requisitos de confidencialidad y demás obligaciones estipuladas en este documento
- El Cliente serán los responsable de que su producto siempre cumpla con los requisitos bajo los cuales se certificó
- El Cliente debe implementar los cambios adecuados cuando los comunica el organismo de certificación

Nota: El Cliente es responsable de tomar todas las medidas necesarias para realizar la evaluación, incluyendo las disposiciones para examinar la documentación y los registros, y tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal y los subcontratistas del cliente que sean pertinentes.

8.3 Responsabilidades de ACERT

- ACERT S.A debe cumplir con los requisitos de certificación estipulados en este documento.
- ACERT S.A. debe notificar debidamente los cambios que haga en los requisitos de certificación a los clientes.

10. Quejas y Apelaciones

El Proveedor o el Cliente podrán presentar sus Quejas y apelaciones por escrito en el formato FTO-SGC-05-1 Formulación para quejas ya apelaciones de acuerdo al procedimiento SGC 05 o por www.acertsa.com con sus debidas sustentaciones por insatisfacción relacionada con el Servicio de Certificación prestado por ACERT S.A.

El Cliente de Acert podrá Apelar las Decisiones tomadas por el Director Técnico.

Deberán interponer por escrito la Apelación, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes, desde la notificación de la Decisión que se apele.

Si transcurridos los cinco (5) calendario a la notificación de la Decisión, no se presenta Apelación, se entiende que la acepta sin lugar a posteriores reclamaciones.

11. Confidencialidad

ACERT S.A. conservará los documentos y la información relacionada con el Cliente en forma confidencial y no la suministrará a terceros sin su permiso, sin embargo si es requerido por un proceso legal, el Cliente será informado y se procederá a entregar dicha información.

12. Quejas a los Clientes

Los Proveedores/Clientes de productos Certificados deben llevar un Registro de todas las Quejas que se le han hecho conocer al Cliente, en relación con la conformidad del Producto/Servicio.

ACERT S.A. podrá pedir los registros de estas Quejas y deberá emprender acciones apropiadas para cualquier deficiencia que se encuentre en los productos que afecten el cumplimiento de los requisitos bajo los cuales fue certificado.

Para emprender las acciones correspondientes de las Quejas a los Clientes deberán ser puestas durante los tres meses siguientes al otorgamiento de la certificación

13. Notificación de cambios de ACERT S.A a los Clientes del Servicio

En caso de que ACERT S.A decida hacer cambios o se hagan cambios a nivel gubernamental o de una autoridad competente ACERT debe notificar debidamente los cambios que haga en los requisitos de certificación a los Clientes.

Cuando existan cambios en los documentos normativos, ACERT SA notificará al cliente certificado o en evaluación de dichos cambios y este deberá implementar las adecuaciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos de acuerdo al periodo de transición que se establezca en el nuevo documento. Si la norma u otra regulación no lo establecen, Acert lo determinará teniendo en cuenta criterios razonables e informará al cliente.

14. Publicación de los Certificados

ACERT S.A mantendrá un control de los certificados que emite lote con el Listado Productos Certificados el cual estará a disposición de quien los solicite.

NOTA: EL CLIENTE SERÁ EL RESPONSABLE DE QUE SU PRODUCTO SIEMPRE CUMPLA CON LOS REQUISITOS BAJO LOS CUALES SE CERTIFICÓ.

FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE EVALUACION DE LA CONFORMIDAD* DENTRO DE LOS ESQUEMAS DE CERTIFICACION	Tipo de Esquema Certificación de Producto (**)
En el Alcance de Acreditación de Acert S.A **	1B
I. Selección: La Selección involucra todas las actividades de Planificación y preparación, especificación de requisitos. Por ejemplo documentos normativos, y Toma de Muestras, según sea aplicable	X
II. Determinación de Características: según se aplique mediante: a) Ensayo b) Inspección c) Valoración el Diseño d) Evaluación de Servicios o Procesos e) Otras Actividades de Determinación (Pej. Verificación)	X
III. Revisión: Examen de la Evidencia de la Conformidad obtenida durante la etapa de Determinación para establecer si se han cumplido los requisitos especificados	X
IV. Decisión sobre la Certificación: Otorgamiento, Mantenimiento, ampliación, reducción, suspensión, retiro de la Certificación	X
V. Atestación, Licencia: corresponde a:	
a) Emisión de un Certificado de Conformidad u Otra Declaración de Conformidad (Atestación)	X
b) Otorgamiento del Derecho a Usar los Certificados u Otras Declaraciones de conformidad	X
c) Emisión del Certificado de Conformidad para un Lote de Productos	X
d) Otorgamiento del Derecho a Usar las Marcas de Conformidad (Licencia) con base en la Vigilancia o la Certificación de un Lote	X
VI. Vigilancia – Seguimiento, Según sea aplicable (ver numerales 5.3.4 Al 5.3.8 de la NTC ISO IEC 17067):	
a) Ensayo o Inspección de Muestras provenientes del Mercado Abierto	
b) Ensayo o Inspección de muestras provenientes de una Fabrica	
c) Evaluación de la producción, la prestación del servicio o la operación del Proceso	
d) Auditorias del SG del Sistema de Gestión combinada con Ensayos o Inspecciones Aleatorios.	

*Cuando sea aplicable, las actividades se pueden acoplar con la auditoria Inicial y la Auditoria de Vigilancia del SG del Solicitante (en la GTC-ISO/IEC 53 se da un ejemplo) o una Evaluación Inicial del Proceso de Producción. El Orden en el cual se ejecutan las Evaluaciones puede variar y estará definido dentro del Esquema.

** En la GTC-ISO/IECE 28 se describe un Modelo usado con frecuencia y que ha sido probado para un esquema de Certificación de Producto; este es un esquema de certificación de Producto que corresponde al Esquema Tipo 5.

Un Esquema de Certificación de Producto incluye por lo menos las actividades I, II, III, IV y V a)

Fte. NTC-ISO/IEC 17067 Tabla Construcción de un Esquema de Certificación de Producto

DOCUMENTO	VERSIÓN	CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	APROBADO POR:
ANEXO MSL-02	2	Se realizaron cambios generales de acuerdo a las acciones correctivas derivadas de la auditoría realizada por el ONAC.	15/01/2011	Diego Barrios
ANEXO MSL-02	3	Se realizaron cambios generales	11/04/2011	Diego Barrios
ANEXO MSL-02	4	Se realizaron cambios generales de acuerdo a las acciones correctivas derivadas de la auditoría realizada por el ONAC.	06/04/2012	Diego Barrios
ANEXO MSL-02	5	Se realizaron cambios generales de acuerdo a la evaluación extraordinaria derivadas de la auditoría realizada por el ONAC.	28/02/2013	Diego Barrios
ANEXO MSL-02	6	Se realizaron cambios generales de acuerdo a las acciones correctivas derivadas de la auditoría realizada por el ONAC.	03/05/2013	Diego Barrios
ANEXO MSL-02	7	Se Incluyó el formato de revisión, aprobación de documentos.	15/01/2014	Diego Barrios
ANEXO MSL-02	8	Se realizaron cambios generales de acuerdo a las acciones correctivas derivadas de la auditoría realizada por el ONAC.	23/09/2013	Diego Barrios
ANEXO MSL-02	9	Se realizaron cambios generales de acuerdo a la NTC-ISO/IEC 17067	21/10/2014	Diego Barrios
ANEXO MSL-02	10	Se realizaron cambios generales de acuerdo a la NTC-ISO/IEC 17065	25/01/2015	Diego Barrios
ANEXO MSL-02	11	Se realizaron cambios generales de acuerdo a las acciones correctivas derivadas de la auditoría de ONAC	08/05/2015	Diego Barrios
ANEXO MSL-02	12	Se incluyó el instructivo de toma de muestras en el formato orden de servicio FTO-MSL-02-4, se cambió el nombre del formato toma de muestra FTO-MSL-05-1, se incluyó el manejo de la muestra testigo	31/03/2016	Diego Barrios
ANEXO MSL-02	13	Se adiciono en Cotización: Se discrimina los costos asociados al Servicio de Evaluación; subcontratación (según corresponda) y Certificación. Se realizaron cambios generales conforme a los PCAC Planes de Acción derivados de la Evaluación de Vigilancia realizada por ONAC. Se incluye la Tabla de esquema 1B (resumido) ISO/IEC 17067	21/04/2017	Diego Barrios
ANEXO MSL-02	14	Se cambio el numeral 10. Incluyéndose el formato para formulación para quejas y apelaciones.	02/11/2017	Diego Barrios

