

1. OBJETIVO

Describir las Condiciones y las normas establecidas por ACERT S.A para llevar a cabo la Evaluación de la Conformidad y Certificación bajo el Esquema 5 (ISO/IEC 17067)

2. DEFINICIONES

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

2.1 Apelación: Solicitud del proveedor del objeto de la evaluación de la conformidad a ACERT S.A. de reconsiderar la Decisión que tomó el Comité de Certificación.

2.2 Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente y evaluarlos objetivamente para determinar en qué medida se cumplen los requisitos especificados.

2.3 Certificación con Sello de conformidad: es el resultado de un proceso de certificación que involucra una evaluación permanente del esquema de calidad del proveedor, incluyendo el proceso productivo, así como el producto final distinguido por el sello.

Según lo establecido en ISO/IEC 17067, esta modalidad corresponde a un Esquema 5.

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

2.5 Cliente: Empresa que solicita a ACERT S.A. el Servicio de Certificación con Sello de Conformidad (Esquema 5), y quien asume los costos de la certificación que puede ser el proveedor o un representante

2.6 Comité de Certificación: Personas que toman la decisión de otorgar o no la certificación solicitada de un producto.

2.7 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.

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

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

2.9 Dirección comercial: Organiza, Controla y dirige las ventas de la empresa

2.10 Dirección técnica: Coordinar y controlar la ejecución de las actividades relacionadas con la certificación.

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

2.12 Especificaciones técnica contractuales: Son requisitos pactados entre el comprador y el vendedor.

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

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

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

2.16 Inspección: 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.

2.17 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.

2.18 Marca de Conformidad (Sello ACERT S.A): Marca ACERT S.A. que pueden llevar únicamente los Productos con Certificados vigentes con el Esquema de Certificación denominado "Sello de conformidad" y que cumple la totalidad de los requisitos establecidos en los documentos normativos de cada producto.

2.19 Medición: Operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud

2.20 Norma Técnica: 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 producto: Especificaciones de un producto establecidas en un documento normativo específico para un bien o un servicio.

2.26 Requisitos del Esquema de Gestión de la Calidad: Normas de buenas prácticas de gestión de la calidad establecidas por ACERT S.A. (a partir de la Guía ISO 53).

2.27 Esquema de Calidad: Estructura organizativa del proveedor de un producto, que incluye responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos previstos por él para asegurar que dicho producto cumpla con un documento normativo.

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.

2.29 Visita de Seguimiento: Visitas que realiza un evaluador durante la vigencia del certificado de conformidad para verificar que las características técnicas y de diseño de los productos se conservan de acuerdo a los requisitos establecidos en los documentos normativos y a los requisitos establecidos por ACERT S.A. para la certificación del producto bajo los cuales se otorgó la certificación.

3. SOLICITUD DE LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS CON SELLO DE CONFORMIDAD

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.

El Cliente debe tener conocimiento de los siguientes documentos:

-Condiciones Generales del Servicio de Certificación con Sello de Conformidad para Producto: Anexo MSL-03

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

- Indica el Producto(s) a certificar (bajo el Esquema Tipo 5)
- El documento normativo con el cual pretende certificar el producto el cual puede ser:
 - Reglamentos técnicos vigentes en español o Ingles, que contenga requisitos o ensayos del producto a certificar.
 - Normas técnicas en español o en inglés que contenga requisitos o ensayos del producto a certificar.
 - Especificaciones técnicas contractuales en español o en inglés que contenga requisitos o ensayos del producto a certificar.
- Declara tener conocimiento del Procedimiento de la Certificación con Sello de Conformidad para Producto, de los Derechos y Deberes del Cliente descritos en este documento.
- Se compromete a cumplir los Requisitos de Certificación y las obligaciones establecidas en estas condiciones generales, a recibir y prestar colaboración al evaluador, permitiendo cualquier comprobación razonable para verificar el cumplimiento de los requisitos de certificación, hacerse cargo de los gastos que ocasione la Evaluación y los que le correspondan como consecuencia de verificaciones complementarias.
- ACERT S.A. asume al menos de que observe la evidencia en contra, que el Producto y el SG de los mismos del Cliente de la Certificación cumple con todos los requisitos Legales aplicables a su organización.
- ACERT S.A le enviará vía mail los requisitos que deban ser determinados por Ensayo/Prueba al Cliente para pedirle información acerca de los métodos y los Laboratorios que utiliza.

Revisión de la Solicitud. 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 información 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.

Se revisará que la documentación de la Solicitud esté completa y sea la adecuada para el Servicio de Certificación con Sello de Conformidad que se desea prestar. Se evaluarán los documentos normativos bajo la cual el Cliente pretende ser certificado y la capacidad que tiene ACERT S.A para atender la solicitud.

En algunos casos ACERT S.A. podrá solicitar en este momento o en otros del proceso de Certificación, información adicional para poder realizar correctamente la Certificación.

Si la documentación de la Solicitud no está completa o adecuada, se pedirá, mediante una comunicación, al Cliente que la complete y no se procederá a otras etapas del proceso hasta tanto se complete la documentación o información requerida por ACERT S.A.

ACERT S.A. podrá considerar la conveniencia de realizar previamente una visita preliminar al Cliente, con objeto de preparar las siguientes etapas del servicio de certificación de forma que éste se desarrolle con la mayor eficacia posible.

4. COTIZACIÓN

Para elaborar la Cotización es necesario que el Cliente presente el Formato de Solicitud para la Certificación con Sello de Conformidad **FTO- MSL-03-1** 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 cancela el 50% valor acordado y 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.

Aprobada la Cotización del Servicio por parte del Cliente, el Director Técnico le informa por escrito vía e-mail, el Plan de Evaluación.

5 Actividades Pre-Evaluación

5.1. Coordinación de los Ensayos/Prueba

5.2 Designación del Evaluador y el Laboratorio

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.; Una vez revisando que no esté en contravía con lo dispuesto en el Referente Normativo o el Ente regulador o el subsistema Nacional de Calidad para tal fin (Subcontratación de Laboratorios en la Evaluación de la Conformidad de Productos / Procesos / Servicios).

ACERT S.A. asume siempre la responsabilidad por el trabajo de los evaluadores y laboratorios que participan en la Inspección y en los Ensayos/Pruebas.

Nota: Los Laboratorios empleados por ACERT S.A son previamente seleccionados, evaluados y se mantiene convenios (Contratos Legalmente Vinculantes) a fin de garantizar Confidencialidad, Imparcialidad y Confianza en las actividades de Evaluación de la Conformidad para el Cliente del Servicio de Evaluación y Certificación de Producto.

El **Cliente de ACERT S.A** es informado oportunamente de las Subcontrataciones (según apliquen) en la Cotización del Servicio

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

√ Procedimiento para Selección y contratación de Laboratorios **ADM-02**.

√ Procedimiento para selección y contratación de Inspección **ADM-03**.

5.3 Solicitud de Información al Cliente

El Cliente debe diligenciar el formato **FTO-MSL-03-2** para la autoevaluación de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y anexar todos los soportes y entregarlos a ACERT S.A la cual debe asistirlo en el diligenciamiento.

Este formato debe ser diligenciado por los Clientes incluso cuando esté certificado su Sistema de Calidad (a fin de verificar el alcance del mismo).

6. Visita De Inspección y Auditoría

- Se realiza una Reunión de apertura, con el Cliente y el evaluador de ACERT S.A.
- El evaluador de ACERT S.A verificará el cumplimiento de los requisitos del Documento normativo.
- Se toman muestras para realizar los Ensayos correspondientes en los laboratorios establecidos por ACERT S.A para determinación de cumplimiento.

- El Evaluador de ACERT S.A verificará el cumplimiento de los requisitos de del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se realiza una reunión de cierre, con el Cliente y el Evaluador de ACERT S.A., donde se presentan los Resultados de la Evaluación.

7. Evaluación Complementaria

Si se detectan hallazgos no conformes en los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y en los requisitos del documento normativo se realiza una Evaluación complementaria, la cual tiene un costo adicional.

Si el Cliente requiere este tipo de evaluación complementaria realiza la Solicitud por escrito a ACERT S.A., acuerda con el evaluador de ACERT S.A. el tiempo que requiere para implementar las acciones correctivas.

El Cliente deberá ponerse en contacto con el Director Técnico cuando realicen las modificaciones y adecuaciones necesarias, con el objeto de cerrar las no conformidades, en un tiempo máximo de 90 días.

Se realiza la Segunda Visita de Auditoria con el mismo método de la primera y si el Producto y el Sistema de Calidad han resultado aceptables, el Cliente recibirá un escrito afirmando que el servicio ha sido aceptado y que se le enviará la documentación correspondiente, incluyendo un Informe Final.

Si en la Evaluación Complementaria se volvieran a encontrar hallazgos no conformes el proceso de certificación con sello de conformidad se reportarán al Comité De Certificación, quien tomará la decisión de otorgar o no la certificación y se enviará un informe con los resultados al Cliente.

8. Revisión y Decisión sobre la certificación

El Comité de Certificación se encarga de tomar la Decisión de otorgar o no la Certificación con sello de conformidad bajo el Esquema 5, con base en el Informe entregado por el Evaluador y soportados en los resultados los ensayos del laboratorio que se hayan realizado.

8.1 No otorgamiento de la certificación

El Comité de Certificación no otorgará la Certificación cuando se presenten las siguientes anomalías:

- Cuando el 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.
- Cuando a pesar de que el Informe de Revisión de Evaluación recomiende la certificación, se evidencien riesgos del incumplimiento a juicio razonable del Comité.

8.2 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)
- 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.
- Anexos y/o cualquier otra información requerida por el Esquema de Certificación (inclusive, cuando sea aplicable fotos), Certificado debidamente enumerado (págs.)
- Descripción del Producto

Se llevará un registro para el Control de Productos Certificados: Listado de Productos Certificados **FTO-MSL-03-9** el cual será publicado en 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.

8.3 Vigencia

Cuando la certificación de los Productos/Procesos/Servicios se otorga bajo el modelo tipo Sello de Conformidad tendrá vigencia de tres (3) años.

La Certificación estará condicionada a los resultados de las Auditorías de Seguimiento, las cuales se realiza (mínimo) Anualmente.

8.4 Uso de sello de conformidad ACERT S.A.

Cuando el Producto es Certificado por ACERT S.A., el Cliente tiene Derecho a usar el sello ACERT S.A. bajo las condiciones establecidas en el Reglamento para el **Uso del Sello ACERT S.A. MSL-07**.

ACERT S.A. hará entrega del documento **MSL-07** cuando su producto sea certificado o el Cliente podrá tener acceso a este en www.acertsa.com

Está totalmente prohibido hacer uso del sello ACERT S.A. por parte de los Clientes (o Fabricantes / Proveedor del Producto) hasta tanto la certificación se haya otorgado.

8.5 Uso indebido, Suspensión del Certificado de Conformidad

8.5.1 Uso Indebido

El uso indebido del Certificado se puede presentar en:

- En los productos, en los cuales los anuncios, catálogos, impresos, etc., utilizados en negociaciones expresen información más haya 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 del certificado de conformidad otorgado al producto involucrado.

8.5.2 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 con sello de conformidad
- Se haya hecho uso indebido del certificado

ACERT S.A. informará al Cliente por medio de una carta el cual deberá firmar como constancia de recibido, 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 como se describe en **Apelaciones SGC-05**.

Si se ratifica la decisión del retiro y cancelación del certificado, ACERT S.A podrá hacer pública la decisión.

Si se ratifica la decisión del retiro y cancelación del certificado, el gerente general de ACERT S.A podrá hacer pública la decisión, en la página web www.acertsa.com o estará a disposición de quien lo solicite.

8.6. Renovación de la Certificación

Para realizar la renovación se hace el proceso como se describe en el numeral 3 al 6 de este documento.

Si el certificado se vence durante el proceso de renovación, el servicio quedará sin certificación hasta que se otorgue la certificación misma.

8.7. 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 al Director Técnico para la modificación de la Certificación.

Se evaluará la posibilidad de reducir o extender el alcance, y finalmente el comité 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 del Comité.

8.7.1 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.

8.7.2 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.

El Comité decidirá conveniencia de reducir el alcance de la certificación.

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

9. Notificación De Cambios

El Cliente debe informar a ACERT S.A. sobre cualquier cambio fundamental que se diera en las condiciones iniciales con las cuales se otorgó la certificación con sello de conformidad. Esto implica la responsabilidad del Cliente de:

- Cambios en las instalaciones en las que fabrique el producto
- Cambios en el personal a cargo del Sistema de Gestión de Calidad
- Cambios en la tecnología de producción
- Cambios en el documento normativo con el cual se certificó el producto
- Cambios de la referencia o denominación del Producto Certificado

- Cambios en el proceso de fabricación, o el Sistema de calidad, que afecte la conformidad del Producto Certificado
- Cambios en las especificaciones de producto certificado o variaciones a introducir.
- Cambios en la posesión, estructura o dirección del fabricante del producto certificado
- Modificación o cese (Temporal o definitivo) en la fabricación del producto

Según las **Condiciones Generales** el Cliente debe enviar a ACERT S.A. la documentación que indique las disposiciones adoptadas

No está permitido al Cliente poner en venta Productos Certificados o aquellos que resulten posteriores a estos cambios, hasta que ACERT S.A. no realice una Evaluación Complementaria para su verificación en las Visitas de Seguimiento.

10. Seguimiento

Durante la Vigencia de Certificado de Conformidad de Productos, ACERT S.A realiza Vigilancias (Seguimientos) mediante: Ensayos/Prueba de Muestras del Mercado y/o de Muestras de la Fábrica, y/o Auditorías del Sistema de calidad combinadas con Ensayos/Prueba o inspecciones al azar y/o evaluación del proceso, que crea convenientes de acuerdo con el tipo de producto y la complejidad de las inspecciones y ensayos a realizar, con el fin de verificar que las características técnicas y el diseño de los productos se ha conservado de acuerdo con los requisitos establecidos en los documentos normativos bajo las cuales se otorgó la Certificación.

ACERT S.A realizará Seguimientos Anuales, las cuales tendrán un costo y duración que será confirmado al momento de programar la visita teniendo como en cuenta las Tarifas y tiempos cotizados para la Auditoria de Certificación presentada en la propuesta de servicios inicial.

Las Evaluaciones Programadas a las empresas que posee Certificado de Conformidad deberán ser informadas con previo aviso mediante un escrito enviado por ACERT S.A., al representante y/o responsable de la Calidad de la empresa.

Si en la Evaluación de Seguimiento son encontrados hallazgos no-conformes en el sistema de gestión de la calidad y en los requisitos del producto, el Cliente debe enviar un plan de trabajo para implementar acciones correctivas que permitan cerrar las no conformidades encontradas.

La información será evaluada por ACERT S.A y se determinará la necesidad o no, de realizar una Auditoría Complementaria. En caso de requerirse dicha Auditoría, está debe realizarse en un plazo máximo de 90 días a partir de la fecha del reporte de la no conformidad.

11. Responsabilidades y derechos

11.1 Derechos del Cliente

- Hacer constar su certificación con el uso del Certificado de Conformidad otorgado para el 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.

11.2 Responsabilidades del Cliente

- El Cliente debe cancelar los costos correspondientes a las evaluaciones de los Productos (Esquema 5).
- El Cliente deberá proporcionar todas las facilidades, de documentos, personal y registros necesarios para cumplir con el proceso de Evaluación y 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 y/o el Fabricante / Proveedor de Producto certificado bajo Esquema Tipo 5, 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 y/o el Cliente debe cumplir con los requisitos de confidencialidad y demás obligaciones estipuladas en este documento
- El Cliente y/o el Cliente serán los responsable de que su producto siempre cumpla con los requisitos bajo los cuales se certificó.

11.3 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

12. 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.

13. Confidencialidad

ACERT S.A., se compromete a tratar la información y los documentos obtenidos en las actividades desarrolladas para la Certificación de Productos de manera estrictamente confidencial y de la misma manera solo la utilizarán con fines relacionados con esta gestión y se compromete a guardar en secreto profesional las razones por las cuales no se emitió el Certificado.

Solo tendrá acceso a la información de los Certificados emitidos o el informe de hallazgos del Producto, el Director técnico o el Cliente si requiere consultar la información, los miembros del Comité de Certificación que tomaron la Decisión, y las Autoridades Gubernamentales y judiciales cuando estas en derecho así lo exijan.

14. Quejas a los Clientes

Los Clientes de Productos certificados vigentes deben llevar un registro de todas las Quejas que se le han hecho conocer al Cliente, en relación con la conformidad del Producto.

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 la Quejas a los Clientes deberán ser puestas durante los tres (3) meses siguientes al otorgamiento de la Certificación.

15. Notificación de cambios de ACERT S.A a los Clientes del Producto (Esquema 5)

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.

16. Publicación de los Certificados

ACERT S.A mantendrá un Control de los Certificados que emite con sello de conformidad con el listado Productos certificados y el cual estará a disposición de quien lo solicite.

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

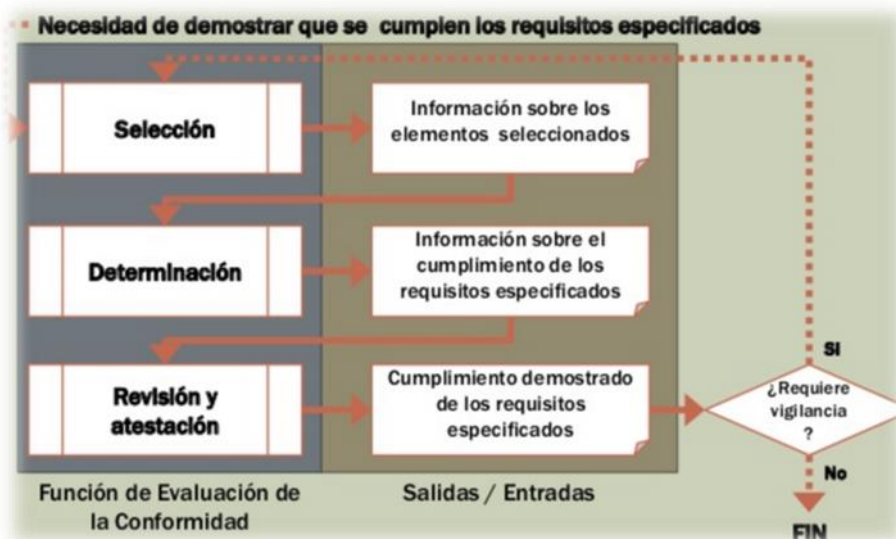


Diagrama 1. Resumen del Proceso de Evaluación y Certificación CPR

FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE EVALUACION DE LA CONFORMIDAD* DENTRO DE LOS ESQUEMAS DE CERTIFICACION	Esquema Certificación de Producto
En el Alcance de Acreditación de Acert S.A **	Tipo: 5
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	
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	X
b) Ensayo o Inspección de muestras provenientes de una Fabrica	X
c) Evaluación de la producción, la prestación del servicio o la operación del Proceso	X
d) Auditorias del SG del Sistema de Gestión combinada con Ensayos o Inspecciones Aleatorios.	X

*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)

Nota 1: Los requisitos en cada uno de los Procesos de Selección, Determinación, Revisión y Decisión, están enmarcados en las normas ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17067, Procedimientos de Evaluación y en los Criterios específicos de las normas y legislación aplicable según el Alcance de la Certificación solicitada.

Nota 2: Determinación. Muestreo - Ensayo - Inspección - Auditoría, - Evaluación entre pares.

→ Salida de la Determinación = Información sobre el cumplimiento de los requisitos. «Informe de Evaluación»

Revisión. Verificación de la aptitud, adecuación y eficacia de las actividades de selección y determinación.

Atestación. Declaración basada en una Decisión tomada después de la revisión. Cumplimiento demostrado de los requisitos especificados. → Salida de la Atestación: Cumplimiento demostrado de los requisitos especificados. «Certificado de Conformidad» o (Informe de No Conformidad, según corresponda)

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

DOCUMENTO	VERSION	CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	APROBADO POR:
ANEXO MSL-03	2	Se realizaron cambios generales de acuerdo a las acciones correctivas derivadas de la Evaluación realizada por el ONAC.	15/01/2011	Diego Barrios
ANEXO MSL-03	3	Se realizaron cambios generales.	11/04/2011	Diego Barrios
ANEXO MSL-03	4	Se realizaron cambios generales de acuerdo a las acciones correctivas derivadas de la Evaluación realizada por el ONAC	06/04/2012	Diego Barrios
ANEXO MSL-03	5	Se realizaron cambios generales de acuerdo a las acciones correctivas derivadas de la Evaluación realizada por el ONAC	28/02/2013	Diego Barrios
ANEXO MSL-03	6	Se realizaron cambios generales de acuerdo a las acciones correctivas derivadas de la Evaluación realizada por el ONAC	27/06/2013	Diego Barrios
ANEXO MSL-03	7	Se Incluyó el formato de revisión, aprobación de documentos.	15/01/2014	Diego Barrios
ANEXO MSL-03	8	Se realizaron cambios generales de acuerdo a las acciones correctivas derivadas de la Evaluación realizada por el ONAC	23/09/2014	Diego Barrios
ANEXO MSL-03	9	Se realizaron cambios generales de acuerdo a la NTC-ISO/IEC 17067	21/10/2014	Diego Barrios
ANEXO MSL-03	10	Se realizaron cambios generales de acuerdo a la NTC-ISO/IEC 17065	21/10/2014	Diego Barrios
ANEXO MSL-03	11	Se incluyo en el numeral 15. Las disposiciones cuando cambie la norma técnica	08/05/2015	Diego Barrios
ANEXO MSL-03	12	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	21/04/2017	Diego Barrios
ANEXO MSL-03	13	Se cambio el numeral 10. Incluyéndose el formato para formulación para quejas y apelaciones.	02/11/2017	Diego Barrios