

## 1. OBJETIVO

Describir las condiciones y los Lineamientos establecidos por ACERT S.A para llevar a cabo la Evaluación de la Conformidad y Certificación de Juguetes, sus Componentes y Accesorios.

Estos requisitos se definen en: **Resolución 3388 de 2008** del Ministerio de la Protección Social (Colombia) - "Por la cual se expide el Reglamento Técnico sobre los requisitos sanitarios de los Juguetes, sus componentes y accesorios, que se comercialicen en el Territorio Nacional, y se dictan otras disposiciones" - **Capítulo II y ANEXOS 1,2 y 3**

**Resolución 3117 del 25 de Agosto de 2015** del Ministerio de la Protección Social (Colombia) Por la cual se modifica la Resolución 3388 de 2008, en relación con la Demostración de conformidad de los Juguetes, sus componentes y accesorios que se comercialicen en el territorio nacional

Las disposiciones contenidas en el Reglamento Técnico que se establece mediante la Resolución 3388:2008 (Modificado por Res. 3117:2015), sus anexos y Normas aplicables, a todos los Juguetes destinados al uso humano que se fabriquen, importen, exporten, almacenen y comercialicen en el territorio nacional y que se encuentren clasificados en las siguientes Subpartidas arancelarias:

SUBPARTIDAS ARANCELARIAS	DESCRIPCION TEXTO ARANCEL
9503001000	Triciclos, patinetes, coches de pedal y juguetes similares con ruedas; coches y sillas de ruedas para muñecas o muñecos
9503002920	Muñecas y muñecos, incluso vestidos
9503002990	Las demás, de muñecas o muñecos
9503003000	Modelos reducidos y modelos similares, para entretenimiento, incluso animados
9503004000	Rompecabezas de cualquier clase
9503009100	Trenes eléctricos, incluidos los carriles (rieles), señales y demás accesorios
9503009200	Los demás juguetes, de construcción
9503009300	Los demás juguetes que representen animales o seres no humanos.
9503009400	Instrumentos y aparatos, de música, de juguete
9503009500	Los demás juguetes presentados en juegos o surtidos o en panoplias.
9503009600	Los demás juguetes, con motor
9503009900	Los demás
9503009910	Globos de látex de caucho natural
9503009990	Los demás juguetes
9505900000	Artículos para fiestas, carnaval u otras diversiones incluidos los de magia y artículos sorpresa



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

### ARTÍCULO 3.- EXCEPCIONES.

Para efectos del presente reglamento técnico no se consideran juguetes los siguientes artículos:

- a) Adornos para Navidad;
- b) Armas de aire comprimido;
- c) Bicicletas, salvo las que se consideran como juguetes, es decir las que poseen un sillón cuya altura máxima regulable sea de 635 mm;
- d) Bisutería de niños;
- e) Chupete de puericultura;
- f) Equipos destinados a uso colectivo en terrenos de juegos;
- g) Equipos deportivos;
- h) Equipos náuticos para uso en aguas profundas;
- i) Fuegos artificiales, incluidos los fulminantes de percusión;
- j) Hondas y tirachines;
- k) Hornos eléctricos, planchas u otros productos funcionales alimentados por una tensión nominal superior a 24 voltios;
- l) Imitación fiel de armas de fuego;
- m) Juegos de dardos con puntas metálicas;
- n) Juegos de video que puedan conectarse a un monitor de video, alimentados por una corriente nominal superior a 24 voltios
- o) Juguetes "Profesionales" instalados en lugares públicos (centros comerciales, estaciones, etc.);
- p) Máquinas de vapor de juguete;
- q) Modelos a escala reducida para coleccionistas adultos;
- r) Muñecas folclóricas y decorativas y otros artículos similares para coleccionistas adultos;
- s) Productos que contienen elementos que generen calor cuya utilización requiera la vigilancia de un adulto en prácticas pedagógicas;
- t) Rompecabezas con más de 500 fichas o sin modelo, destinado a los especialistas;
- u) Vehículos con motor de combustión;



## 2. DEFINICIONES

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

**2.1 Dirección Técnica:** Coordinar y controlar la ejecución de las actividades relacionadas con la certificación y tomar decisiones a partir de los informes del (los) evaluador(es).

**2.2 Ensayo/prueba:** Determinación de una o más características de un objeto de Evaluación de la Conformidad, de acuerdo a un procedimiento.

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

**2.4 Etiqueta:** Marcaje, rótulo o marbete impreso, tejido o estampado con información específica sobre un producto.

**2.5 Etiquetado:** Esquema de marcado que asegura la claridad de la información contenida en la etiqueta.

**2.6 Fabricante:** Se debe entender como el nombre comercial o razón social de la empresa nacional que elaboró el producto

**2.7 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.

**2.8 Familia:** Grupo de productos provenientes de un mismo proveedor o coincidentes en un embarque a muestrear que por tener características y funciones similares, y por tener los mismos requisitos aplicables, se agrupan para ser representados en el muestreo.

**2.9 Importador:** De acuerdo con el Decreto 2685 de 1999, “es la persona que está obligada a declarar, entendido este como quien realiza la operación de importación o aquella persona por cuya cuenta se realiza”. Los importadores se reputan productores respecto de los bienes que introduzcan al mercado nacional.

**2.10 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.

**2.11 Inspector** Persona encargada de tomar y/o seleccionar muestras, realizar reconocimiento del Lote a certificar, y verificar el rotulado de los productos cuando aplique.

**2.11 Nombre del fabricante y/o importador:** Corresponde al nombre comercial o razón social de la persona o empresa fabricante y/o importadora del producto.

**2.12 País de origen:** Lugar de manufactura, fabricación o elaboración final del producto.

**2.13 Lote:** Conjunto de productos que cuenta un número limitado de unidades individuales, que se puede observar e inspeccionar físicamente.

Lo que define el lote puede ser: Orden de producción, Listado de productos, factura comercial, declaración de importación o registro de importación.

**2.14 Muestra (de la familia):** Especímenes que representa una familia.

**2.15 Muestreo:** Proceso de extracción o recepción de una muestra

### 3. SOLICITUD DE LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS (JUGUETES)

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 usuario, fabricante o importador de Juguetes podrá solicitar esta modalidad de certificación.

**Certificación de Lote (Esquema 1B):** En este tipo de esquema involucra la Certificación de todo un Lote de productos

#### 3.1 Solicitud

- El Cliente debe tener conocimiento de los siguientes documentos:

Condiciones generales del Servicio Certificación **ANEXO MSL-01A CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE CERTIFICACION DE JUGUETES**

- El Cliente debe diligenciar por escrito ante ACERT S.A directamente o en la página web [www.acertsa.com](http://www.acertsa.com), el formato de Solicitud para certificación según sea el caso:

1. Solicitud para certificación Lote (Esquema 1b) FTO-MSL-02-1 y diligenciar los datos del numeral 2 ítem b.

#### 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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 alterno se podría evaluar el requisito.

10. Disponibilidad del evaluador y/o inspector específico para el servicio a prestar.

11. 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.

12. La Dirección Técnica listará los requisitos del documento normativo y diligenciará el formato PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO FTO-MSL-03-4

13. La Dirección Técnica procederá a clasificar los Productos en familias teniendo en cuenta lo siguientes atributos en el **FTO-MSL-01A-1** y seleccionará la muestras para ser llevadas al laboratorio:

- CLASES del Juguete
- PROVEEDOR del Juguete
- MATERIAL principal del Juguete
- COLOR del Juguete
- PAIS de Origen
- EDAD para la cual está destinado el Juguete
- GRUPO en el cual se clasifica el Juguete (por ej. Peluches, muñecas)
- REFERENCIAS que se cubren en la familia
- UNIDADES FAMILIA
- TAMAÑO DE LA MUESTRA para reconocimiento

**Acert** hará esta clasificación con base en la información recolectada

En los Casos de Juguetes que requieran hacer Pruebas de Migración a varios colores, se podrá escoger estas, determinando los colores que sean más propensos a presentar ciertos metales (En el Procedimiento MSL-01A., se dan las instrucciones internas de Análisis según colores)

14. La Dirección Técnica listará los requisitos del documento normativo y diligenciará las dos primeras columnas en 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 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 el formato 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 formato para 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 proveedor, 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 FTO-MLS-02-1 para la para la **Certificación de lote (Esquema 1b)** 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 Laboratorio de Ensayos/Pruebas) según corresponda) y Certificación.

El Cliente podrá enviar la información en formato libre siempre que incluya la misma información requerida en el formulario de solicitud.

Esta cotización será aceptada por cuando el Cliente firme y envíe por escrito vía e-mail su aprobación dentro de los siguientes 30 días calendario.

## **5. Coordinación de la Evaluación**

ACERT S.A. designará al evaluador competente para realizar la evaluación del producto y se lo informará con anticipación al Cliente.

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.

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

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.

### **5.1 Coordinación de Evaluación, toma de muestra, cuando la mercancía está en Colombia**

- ✓ El Inspector o Evaluador tomarán muestras de acuerdo al formato clasificación por familias donde se establecen las referencias a tomar para realizar los ensayos correspondientes en los laboratorios establecidos por ACERT S.A para determinación de cumplimiento.
- ✓ El Inspector realizará un reconocimiento del lote a certificar verificando que este corresponda con el documento referencia entregado por el cliente
- ✓ El Evaluador de ACERT S.A verificará el cumplimiento de los requisitos del documento normativo de la Resolución 3388:2008 y los referentes modificatorios aplicables del RT (Reglamento Técnico)

#### **5.1.1 Coordinación de Evaluación, Toma de Muestra, para Importadores cuando el lote aún no está en Colombia.**

- ✓ ACERT solicitará al Cliente muestras de los productos a certificar de acuerdo Formato Clasificación de juguetes por Familias donde están establecidas las referencias que se deben enviar para ser llevadas al laboratorio por cada familia.
- ✓ 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.
- ✓ Cuando el lote llegue a Colombia, el inspector realizará el reconocimiento de lote verificando que corresponda con el documento referencia entregado por el cliente.
- ✓ El Evaluador de ACERT S.A verificará el cumplimiento de los requisitos del documento normativo de la Resolución 3388:2008 (y los referentes modificatorios aplicables del RT (Reglamento Técnico), según corresponda.

## **5.2 Aceptación de los resultados de la Evaluación de la Conformidad de otro país Resolución 3117 de Agosto 2015 (Ministerio de Protección Social)**

### **5.2.1 La Inspección se realizará de acuerdo:**

- a. Numeral 5.1.1 de este documento.
- b. Numeral 5.1.2 de este documento.

**NOTA:** No se tendrá en cuenta los procedimientos y formatos de estos numerales que relacionen la(s) Toma(s) de muestra(s) dado que no aplica por la resolución 3117:2015.

### **5.2.2 Aceptación Resultados de la evaluación de la conformidad de otro país:**

1. El Cliente envía los resultados emitidos en otro país y la dirección técnica revisa si organismo de Certificación que emitió los resultados de la evaluación de la conformidad está acreditado y reconocido por ILAC.
2. La Dirección Técnica verificará que el ente certificador posea en su alcance la acreditación para los ensayos de Juguetes.
3. La Dirección Técnica comprobará la legitimidad del documento realizando una consulta vía E-mail al ente certificador.
4. La Dirección Técnica verificará que los requisitos del documento normativo utilizado para emitir la evaluación de la conformidad son equivalentes a los requisitos de la Resolución 3388:2008 Min Protección Social (y/o los referentes vigentes del RT).

## **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 con base en el informe

entregado por el evaluador y soportados en los resultados los ensayos/prueba del laboratorio que se hayan realizado.

## 6. No Otorgamiento de la Certificación

La Dirección Técnica de ACERT SA de certificación 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 evaluación de la conformidad.
- Cuando el proveedor o 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.

## 7. 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 la dirección de ACERT
- El nombre, dirección y país de la organización cuyos servicios están sujetos a la certificación.
- Nombre del proveedor, dirección y país
- País de origen
- Identificación del lote
- Producto certificar
- Tamaño del lote
- Destinatario
- Determinación de la homogeneidad del lote
- Plan de muestreo
- Tamaño de las muestras del lote
- El alcance de la certificación otorgada, incluyendo: los Esquemas certificados, que pueden ser identificados por tipo o ámbito de servicio las normas del servicio u otro documento normativo según el cual se ha certificado cada servicio.
- El Esquema de certificación aplicable
- La fecha efectiva de la certificación y el período durante el cual es vigente dicha certificación, si fuera aplicable.
- Cualquier otra información requerida por el esquema.

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](http://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.

### **7.1 Vigencia**

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

### **7.2 Uso del logo ACERT S.A.**

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

ACERT S.A. hará entrega del documento cuando su producto sea Certificado o el proveedor podrá tener acceso a este en [www.acertsa.com](http://www.acertsa.com)

Está totalmente prohibido hacer uso del logo de ACERT S.A. por parte de los proveedores o Clientes hasta tanto la certificación se haya otorgado

### **7.3 Uso indebido del Certificado de Conformidad y no otorgamiento de la Certificación**

#### **7.3.1 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 otorgó.
- 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.

#### **7.3.2 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 muestra
- 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 proveedor 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 / Solicitante (Proveedor) 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 proveedor no está de acuerdo con la decisión, presentará una Apelación **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](http://www.acertsa.com) o estará a disposición de quien lo solicite.

#### **7.4 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 el alcance, y finalmente la Dirección Técnica de ACERT SA será quien finalmente tomará la decisión.

La Decisión se le comunicará al Cliente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la Decisión del Director Técnico o Comité (según corresponda).

#### **7.5 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 de ACERT SA 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.

## 8. 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.
- Condición legal, comercial de organización o propiedad
- Organización y gestión (Por ejemplo, directivos clave, personal que toma decisiones o personal técnico)
- Direcciones de contacto

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

## 9. Responsabilidades y derechos

### 9.1 Derechos del Cliente

- Hacer constar su Certificación con el uso del Certificado de Conformidad otorgado para el Lote (1b) 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.

### 9.2 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.
- 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 cumplir con los requisitos de confidencialidad y demás obligaciones estipuladas en este documento
- El Cliente será el 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.

### **9.3 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](http://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 proveedor 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 Proveedores / Clientes del Producto Certificado

Los Clientes / (Proveedor de productos Certificados) deben llevar un registro de todas las Quejas que se le han hecho conocer al proveedor, 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

## 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 muestra con el listado Productos Certificados 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.

**Anexo 1. Resumen Evaluación de la Conformidad  
 Esquema Tipo 1B LOTE (ISO/IEC 17067)**

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 <b>Acert S.A</b> **	<b>1B</b>
<b>I. Selección:</b> La Selección involucra todas las actividades de Planificación y preparación, especificación de requisitos. Por ejemplo documentos normativos, y Toma de Muestras, según sea aplicable	<b>X</b>
<b>II. Determinación de Características:</b> 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)	<b>X</b>
<b>III. Revisión:</b> Examen de la Evidencia de la Conformidad obtenida durante la etapa de Determinación para establecer si se han cumplido los requisitos especificados	<b>X</b>
<b>IV. Decisión sobre la Certificación:</b> Otorgamiento, Mantenimiento, ampliación, reducción, suspensión, retiro de la Certificación	<b>X</b>
<b>V. Atestación, Licencia:</b> corresponde a:	
a) Emisión de un Certificado de Conformidad u Otra Declaración de Conformidad (Atestación)	<b>X</b>
b) Otorgamiento del Derecho a Usar los Certificados u Otras Declaraciones de conformidad	<b>X</b>
c) Emisión del Certificado de Conformidad para un <b>Lote</b> de Productos	<b>X</b>
d) Otorgamiento del Derecho a Usar las Marcas de Conformidad (Licencia) con base en la Vigilancia o la Certificación de un Lote	<b>X</b>
<b>VI. Vigilancia – Seguimiento,</b> 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

**\*\*ANEXO 2: REGLAMENTO TÉCNICO DE JUGUETES  
ALCANCE DE ACREDITACIÓN ACERT - IAF 23**

**RESOLUCIÓN 3388:2008.** Capítulo II y ANEXOS 1,2 y 3

**RESOLUCIÓN 3117 DE 2015\*\*** ( AGO 2015)

Por la cual se modifica la Resolución 3388 de 2008, en relación con la demostración de conformidad de los JUGUETES, sus componentes y accesorios que se comercialicen en el territorio nacional  
[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%203117%20de%202015.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%203117%20de%202015.pdf)

\*Fuente: **Resolución 3117 de 2015** (Agosto 2015) Por la cual se modifica la **Resolución 3388 de 2008**, en relación con la demostración de conformidad de los JUGUETES, sus componentes y accesorios que se comercialicen en el territorio nacional.

**Artículo 1.** Modificar el **Artículo 12** "Certificados para demostrar la conformidad" de la Resolución 3388 de 2014

**Parágrafo 1.** Disposiciones supletorias.

**Parágrafo 2.** Imposibilidad técnica para la realización de ensayos.

**Parágrafo 3.** Los Laboratorios que evalúen la Conformidad de acuerdo con la presente resolución, deberán realizar los Ensayos que se estipulen en las Normas **NTC EN 71-2; NTC 4894 Parte 1; NTC EN- 71-3**, mencionados en **los Anexos 1, 2 y 3** del presente Reglamento técnico, o también realizar otros Ensayos basados en normas técnicas equivalentes.

Las Normas ASTM F963-11, EN 71-1 Seguridad de los JUGUETES: Propiedades mecánicas y físicas, **EN 71-2** Requisitos de inflamabilidad, EN 71-3 Especificación para la migración de ciertos elementos, son equivalentes con los requisitos de producto establecidos en la Norma Técnica **NTC EN 71-2** seguridad de los JUGUETES, Norma Técnica **NTC- EN-71-3**, Norma técnica **NTC 4894 Seguridad de JUGUETES Parte 1: Propiedades Mecánicas y Físicas."**

**Artículo 2.** Adicionar el **Artículo 12A** a la **Resolución 3388 de 2008**, con el siguiente contenido: "**Artículo 12 A**, Esquemas para demostrar la conformidad del producto

**Artículo 3.** Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y modifica en lo pertinente la Resolución 3388 de 2008.

DOCUMENTO	VERSION	CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	APROBADO POR
ANEXO MSL-01A	2	Se realizaron cambios generales de acuerdo a la NTC-ISO/IEC 17067	21/10/2014	Diego Barrios
ANEXO MSL-01A	3	Se realizaron cambios generales de acuerdo a la NTC-ISO/IEC 17067	25/01/2015	Diego Barrios
ANEXO MSL-01A	4	Se realizaron cambios generales de acuerdo a la acciones correctivas derivadas de la Evaluación de ONAC	08/05/2015	Diego Barrios
ANEXO MSL-01A	5	Se realizaron cambios generales de acuerdo a la acciones correctivas derivadas de la Evaluación de ONAC	17/07/2015	Diego Barrios
ANEXO MSL-01A	6	Se incluyó la aceptación de los resultados de la Evaluación de la conformidad de otro país Resolución 3117 de Agosto 2015	28/08/2015	Diego Barrios
ANEXO MSL-01A	7	Se realizaron cambios generales de acuerdo a la acciones correctivas derivadas de la Evaluación de ONAC	31/03/2016	Diego Barrios
ANEXO MSL-01A	8	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-01A	9	Se cambio el numeral 10. Incluyéndose el formato para formulación para queja y apelaciones.	02/11/2017	Diego Barrios