

1. OBJETIVO

Describir las condiciones y reglas establecidas por ACERT S.A para llevar a cabo el servicio de Certificación de Utensilios de Vidrio y Porcelana para estar en contacto con ALIMENTOS con el **Esquema 1B** (ISO/IEC 17067).

Estos requisitos están establecidos en el Reglamento Técnico Resolución 1900 de 2008 “Por la cual se expide el Reglamento Técnico para utensilios de vidrio y vitrocerámica en contacto con alimentos, utensilios de cerámica empleados en la cocción en contacto con los alimentos y, vajillería cerámica de uso institucional, que se fabriquen o importen para su comercialización en Colombia”.

2. DEFINICIONES

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

2.1 Artesanía: La artesanía comprende, básicamente, obras y trabajos realizados manualmente y con poca intervención de maquinaria, habitualmente son objetos decorativos o de uso común. Al que se dedica a esta actividad se le denomina artesano. El término artesanía se refiere al trabajo realizado de forma manual por una persona en el que cada pieza es distinta a las demás, diferenciándolo del trabajo en serie o industrial.

2.2 Cerámica: Material inorgánico que se produce por sinterización de materiales inorgánicos a altas temperaturas, cuyo principal componente es el óxido de silicio y otros silicatos complejos (caolines, arcillas, feldespatos, alúmina y otros). La superficie puede ser vidriada o esmaltada para hacerla más impermeable, resistente o con propósitos decorativos - estéticos.

2.3 Cerámica vidriada: Piezas fabricadas en cerámica con una capa de vidriado o esmalte; el propósito principal de la capa de vidriado es para hacer la superficie de la pieza impermeable lo cual garantiza la higiene de la pieza, adicionalmente el esmalte se aplica con fines estéticos.

2.4 Consumidor: Toda persona natural o jurídica, que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades.

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

2.5 Cuerpo cerámico: Utensilio fabricado con una pasta cerámica (en el caso de vajillería, se tienen platos, pocillos, platos ovales, cafeteras, lecheras, azucareras, entre otras)

2.6 Certificado de Tipo Certificación de producto 1ª de acuerdo a la ISO 17067

2.7 Declaración de Conformidad del Proveedor, DCP: Formulario diligenciado que está respaldado por una documentación de apoyo, normalizados con base en las NTC- ISO/IEC17050 (Partes 1 y 2),

2.8 Decoración: Adorno de la superficie cerámica sin alterar su forma o función, con el objeto de realzar su valor estético. La decoración pueden ser listas al borde, pintadas a mano o con pincel, calcos al ala o en el centro del plato, calcos completos que cubran toda la superficie. La técnica de decoración puede ser manual o mediante la transferencia de la decoración al plato por medio de una almohadilla de silicona..

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

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

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

2.13 Etiqueta adherida: Etiqueta pegada.

2.14 Etiqueta permanente: Etiqueta que es adherida en los productos por un proceso de termofijación o cualquier otro proceso que garantice la permanencia de la información en el producto, por lo menos hasta el momento de su comercialización hacia el consumidor.

2.15 Etiquetado: Sistema de marcado que asegura la claridad de la información contenida en la etiqueta.

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

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 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.

2.19 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.

2.20. 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

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

2.22 Loza: Pasta cerámica, compuesta de arcillas, feldespato, arena y en ocasiones talco o dolomita. Es porosa, opaca y con una alta absorción de agua, la cual varía del 5% al 16%.

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

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

2.25 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: un orden de producción, listado de productos, factura comercial, declaración de importación o registro de importación.

2.26 Muestra (de la familia): Espécimen que representa una familia.

2.27 Muestreo: Proceso de extracción o recepción de una muestra

2.28 Pieza hueca grande: Aquellos artículos cuya profundidad es mayor de 25 mm, medido desde el punto más bajo del fondo de la pieza al plano horizontal que pasa por los bordes superiores y cuya capacidad excede de 1.1 litros o mayor; se trata de piezas tales como jarros, cafeteras, lecheras, salseras, ensaladeras, y otras.

2.29 Pieza hueca pequeña: Aquellos artículos cuya profundidad es mayor de 25 mm, medido desde el punto más bajo del fondo de la pieza al plano horizontal que pasa por los bordes superiores y cuya capacidad puede no exceder de 1.1 litros; se trata de piezas tales como pocillos, tazas, jarras pequeñas, azucareras, etc.

2.30 Pieza individual: Componente individual de una vajilla.

2.31 Pieza plana: Aquellos artículos cuya profundidad interior no excede de 25 mm, medido desde el punto más bajo del fondo de la pieza al punto de rebose; por ejemplo, platos y bandejas de diferentes diámetros.

2.32 Piezas sueltas: Utensilios objeto del presente Reglamento Técnico que no hacen parte de una vajilla.

2.33 Porcelana blanda: Pasta cerámica que contiene usualmente una menor cantidad de alúmina, pero más sílice y fundentes que la porcelana dura; la absorción de agua está por debajo del 1%.

2.34 Porcelana dura: Pasta cerámica en base de arcillas, cuarzo, feldespato y algunas veces carbonato de calcio. Inicialmente se quema el biscocho a baja temperatura, y luego se quema simultáneamente el vidriado y la pasta a alta temperatura; la absorción de agua está por debajo del 1%.

2.35 Productor: Toda persona natural o jurídica, que elabore, procese, transforme o utilice uno o más bienes, con el propósito de obtener uno o más productos o servicios, destinados al consumo público. Los importadores se reputan productores respecto de los bienes que introduzcan al mercado nacional.

2.36 Proveedor o expendedor: Toda persona natural o jurídica que distribuya u ofrezca al público en general, o a una parte de él, a cambio de un precio, uno o más bienes o servicios producidos por ella misma o por terceros, destinados a la satisfacción de una o más necesidades de ese público.

2.37 Sinterización: Proceso tecnológico destinado a convertir polvos fundidos en sólidos.

2.38 Sitio visible: Sitio destacado de un utensilio, pieza suelta o vajilla.

2.39 Unidad de empaque: Recipiente o envoltura que contiene el producto.

2.40 Vajilla: Unidad de empaque que contiene un conjunto de utensilios objeto del presente Reglamento Técnico, los cuales están destinados a preparar, cocinar, servir o almacenar alimentos o bebidas. En principio el término se aplica al conjunto de piezas empleadas en el servicio de mesa, tales como: platos, tazas, fuentes, platones, jarra y otras. Por extensión se le aplica al grupo de piezas utilizadas en cocina y alacena. Su

principal característica es la uniformidad en el concepto decorativo, es decir, el conjunto se presenta relacionado entre sí y sirviendo a un mismo fin, haciendo juego. Se clasifica de acuerdo al número de servicios para el cual está empacada (4, 6, 12, 24 personas por ejemplo).

2.41 Ventas al por mayor: Cuando los utensilios objeto del presente Reglamento Técnico se comercialicen a un comprador mayorista, distinto a un institucional, que no es el consumidor final de la mercancía, como supermercados de grandes superficies, distribuidores mayoristas.

2.42 Ventas institucionales: Cuando los utensilios objeto del presente Reglamento Técnico se comercialicen a instituciones como del Estado, hoteles, cafeterías, restaurantes, clínicas, hospitales, casinos de empresas, u otros similares.

2.43 Vidriado o esmalte cerámico: Los vidriados cerámicos son el producto de la combinación de materiales inorgánicos, principalmente arena, feldespato, arcilla y óxidos fundentes de sodio y potasio. La aplicación se hace en forma de suspensión acuosa por inmersión o atomización para que se deposite una capa uniforme sobre las piezas; a continuación se hace la cocción del vidriado para que este se fije a la pieza. Los vidriados pueden ser transparentes o de color.

2.44 Vidrio: Material inorgánico, no metálico, producido mediante la fusión completa a altas temperaturas de materias primas, hasta lograr un líquido homogéneo, el cual se enfría posteriormente hasta alcanzar una condición rígida, esencialmente, sin llegar a la cristalización.

2.45 Vitrocerámica: Material inorgánico, no metálico, producido mediante la fusión completa a altas temperaturas de materias primas, hasta lograr un líquido homogéneo, el cual se enfría posteriormente hasta alcanzar una condición rígida, con cierto grado de cristalización.

3. SOLICITUD DE LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

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 vajillas podrá solicitar esta modalidad de certificación.

Certificación de Lote (Esquema 1b) : (Art. 8 Num 1) Corresponde cuando se evalúa la conformidad a unas muestras extraídas directamente de un Lote representativas de todas y cada una de las familias.

3.1 Solicitud

- El Cliente debe tener conocimiento de los siguientes documentos:

Condiciones Generales del Servicio Certificación de Vajillas - **Anexo MSL-02A**

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

- El Cliente debe diligenciar por escrito el formato o enviarlo directamente en la página web www.acertsa.com, el formato de Solicitud para certificación de vajillas con **Resolución 1900 de 2008**.

Solicitud para Certificación lote (Esquema1b) **FTO-MSL-02-1**

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. Que 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 de evaluador específico para el servicio a prestar.

11. La dirección técnica 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-02A-1** y seleccionará la muestras para ser llevadas al Laboratorio:

- Clase
- Proveedor/marca
- Tipo de utensilio (puede ser uno de estos: cóncavo grande, cóncavo pequeño, plano, institucional cóncavo grande, institucional cóncavo pequeño, institucional plano, de cocción)
- Material
- Grabado Interior
- Uso
- País
- Referencias que cubre
- Unidades Familias
- Tamaño de muestra para reconocimiento

Se incluirán los códigos o nombres de las referencias que se declaren y soporten que están cubiertas por esta familia.

Acert hará esta clasificación con base en la información recolectada.

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.

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 (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 atestigüamientos 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 Procedimiento interno TOMA DE MUESTRA MSL-05, 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 y se lo informará al Cliente.
- ✓ El Inspector realizará un Reconocimiento del Lote a certificar verificando la homogeneidad de las familias y que lote 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 1900:2008**.

NOTA 1: Debe tomarse sin son disponibles seis utensilios de tamaño, forma, color y decoración idénticos a excepción de las vajillas.

NOTA 2. : Para la toma de muestras y ensayos para vajillas y lotes de vajillas el fabricante o el importador deberá disponer de una pieza adicional, el ensayo se realizará con una pieza tomada de la vajilla. (Ver Numeral 5.3 de la Resolución 1900 de 2008)

NOTA 3: Se debe dejar evidencias mediante registro Fotográfico (nítido) del Lote(s), Familias, Empaque - Rotulados, a fin de dejar identificado y trazable el Lote, respecto a la Solicitud del Cliente. Igualmente, para los Registros soporte para el envío de Laboratorios para Pruebas /Ensayos, según corresponda

5.1.1 Coordinación de Evaluación, toma de muestra, para importadores cuando el lote no está en Colombia.

- ✓ ACERT realizará la toma de muestra en el país de origen donde se encuentre la mercancía siempre y cuando ACERT cuente con Empresas que cumplan con el Procedimiento ADM-05 de evaluación, calificación y seguimiento de organismos de Inspección.

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

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.

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 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 esta de acuerdo con la decisión, presentará una apelación 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.

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 comité.

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 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.

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

Para la Certificación Muestra no se notifican cambios porque se certifica la conformidad de una muestra de un producto específico.

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 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 Clientes

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.

Tabla 1. Esquema 1 B (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 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-02A	2	Se realizaron cambios generales de acuerdo a la NTC-ISO/IEC 17067	21/10/2014	Diego Barrios
ANEXO MSL-02A	3	Se realizaron cambios generales de acuerdo a la NTC-ISO/IEC 17065	25/01/2015	Diego Barrios
ANEXO MSL-02A	4	Se realizaron cambios generales de acuerdo a la NTC-ISO/IEC 17065	25/01/2015	Diego Barrios
ANEXO MSL-02A	5	Se realizaron cambios generales de acuerdo a la acciones correctivas derivadas de la auditoria de ONAC	31/03/2016	Diego Barrios
ANEXO MSL-02A	6	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-02A	7	Se cambio el numeral 10. Incluyéndose el formato para formulación para quejas y apelaciones.	02/11/2017	Diego Barrios