



1 Contenido

1	OBJETO	2
2	ALCANCE.....	2
3	REFERENCIAS	2
4	DEFINICIONES.....	2
5	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN	5
5.1	TIPOS DE ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	5
5.2	SOLICITUD PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	6
5.3	PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN	6
5.3.1	Viabilidad del proceso	6
5.3.2	Cotización	7
5.3.3	Asignación del Evaluador.....	7
5.3.4	Ejecución de la evaluación	8
5.4	REVISIÓN Y DECISIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	11
5.5	USO DE LA MARCA CERTICHECK.....	14
5.6	CERTIFICADO	15
5.7	VIGENCIA DE LA CERTIFICACIÓN.....	16
5.8	NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS	16
6	DERECHOS Y OBLIGACIONES	16
6.1.1	Derechos.....	17
6.1.2	Obligaciones	17
6.2	DE CERTICHECK.....	18
6.2.1	Derechos	18
6.2.2	Obligaciones	18
7	SANCIONES	19
8	QUEJAS Y APELACIONES.....	19
9	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	19



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

RC-CR-001

2019-08-04

VR 3

1 OBJETO

Establecer los lineamientos para el otorgamiento, mantenimiento, renovación, modificación, retiro o suspensión de la certificación de productos y los compromisos adquiridos tanto por el organismo de certificación como por el cliente, durante la vigencia de la certificación.

2 ALCANCE

Este reglamento establece las condiciones que rigen la prestación del servicio de certificación de productos, define los deberes, derechos y obligaciones tanto del cliente como del organismo CERTICHECK, para los siguientes esquemas de certificación:

- Esquema 1a.
- Esquema 1b.
- Esquema 5.

3 REFERENCIAS

Este reglamento está basado en los requisitos establecidos en las NTC-ISO-IEC 17065 y NTC-ISO-IEC 17067 y hace parte de los requisitos contractuales que suscriben el titular de la certificación y CERTICHECK.

- RC-CI-001, Evaluación y resolución de conflictos de intereses e imparcialidad
- RC-CC-001, Reglamento del comité de certificación.
- RC-CP-001, Contrato de prestación de servicio certificación de productos.
- RC-BG-001, Código de ética y buen gobierno.
- PC-CP-001, Procedimiento de certificación de producto.
- RC-RU-001, Reglamento uso de marca CERTICHECK.
- NTC-ISO-IEC 17065: 2013 Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos de certificación de productos, procesos y servicios.
- NTC-ISO-IEC 17000:2005 Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.
- NTC-ISO-IEC 17007, Evaluación de la conformidad. Orientación para la redacción de documentos normativos apropiados para la evaluación de la conformidad.
- NTC-ISO-IEC 17067: 2013 evaluación de la conformidad. Fundamentos de la certificación de productos y directrices para los esquemas de certificación de productos.
- NTC/ISO/IEC 17020, Evaluación de la conformidad Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.
- NTC/ISO/IEC 17021, Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.
- ISO/IEC 17025, Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.
- ISO 19011:2011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.
- GTC-ISO/IEC28: 2006 Evaluación de la conformidad. Orientaciones para un Sistema de certificación de productos de tercera parte.

4 DEFINICIONES

Para facilitar la comprensión de los términos relacionados en los diferentes documentos del presente documento, a continuación se dan algunas definiciones básicas:

Acuerdo multilateral: Acuerdo entre dos o más partes por el cual cada parte reconoce o acepta los resultados de la evaluación de la conformidad de las otras partes.

Alcance de la atestación: Extensión o características de los objetos de evaluación de la conformidad cubiertos por la atestación.

Dirección: Circular 4# 72-19, Int 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

RC-CR-001

2019-08-04

VR 3

Acciones correctivas: Acciones que tiene por objeto eliminar las causas de una no conformidad detectada, así como evitar su repetición.

Apelación: Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación de reconsiderar la decisión que tomo en relación con dicho objeto.

Atestación: Emisión de una declaración, basada en una decisión tomada después de la revisión, de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados.

Auditoria/ Evaluación: 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.

CERTICHECK.: Organismo de Evaluación de la Conformidad, cuyos recursos provienen de capital privado y la ejecución de prestación de servicios de certificación de productos.

Certificación: Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas.

Comité de certificación: Persona asignada por CERTICHECK. para tomar la decisión sobre la certificación y quien no se ha involucrado en el proceso de evaluación, el cual hace parte de un grupo de profesionales competentes para la revisión y atestación.

Competencia: Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Criterios de evaluación: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Los criterios de evaluación se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la evaluación.

Esquema de evaluación de la conformidad: Relativo a objetos específicos de evaluación de la conformidad, a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos.

Esquema Tipo 1a: En este esquema una o más muestras del producto se someten a las actividades de determinación. Se emite un certificado de conformidad u otra declaración de conformidad para el tipo de producto, cuyas características se detallan en el certificado o en un documento mencionado en el certificado y este certificado o documento no tiene vigencia. Los elementos de la producción anterior o posterior no están cubiertos por la atestación de conformidad del organismo de certificación.

Esquema tipo 1b: Este tipo de esquema involucra la certificación de todo un lote de productos, inmediatamente después de la selección y la determinación según se especifique en el esquema. La proporción que se va a ensayar, la cual puede incluir el ensayo de todas las unidades del lote (ensayo al 100%), estaría basada, por ejemplo, en la homogeneidad de los elementos del lote y la aplicación del plan de muestreo, cuando sea adecuado. Si el resultado, la revisión y la definición son positivos, todos los elementos del lote pueden ser descritos como certificados y pueden llevar la marca de conformidad; este certificado no tiene vigencia. Los lotes de la producción anterior o posterior no están cubiertos por la atestación de conformidad del organismo de certificación.

Esquema tipo 5: La parte de vigilancia de este esquema permite la elección entre toma de muestra periódica del producto proveniente ya sea del punto de producción, del mercado, o de ambos y su sometimiento a las actividades de determinación para verificar que los elementos producidos posteriormente a la atestación inicial cumplen los requisitos especificados. La vigilancia incluye la evaluación periódica del proceso de producción, la auditoría del sistema de gestión, o ambos. La extensión con la cual se ejecutan las cuatro actividades de vigilancia puede variar para una situación determinada, según se define en el esquema. Si la vigilancia incluye la auditoría del sistema de gestión, será necesaria una auditoría inicial del sistema de gestión.

Dirección: Circular 4# 72-19, Int 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

RC-CR-001

2019-08-04

VR 3

Entes regulatorios: Los entes regulatorios para los servicios de certificación de productos son el Organismo de Acreditación de Colombia – ONAC y la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC.

Equipo evaluador: Dos o más evaluadores que llevan a cabo una evaluación. Uno de los evaluadores del equipo evaluador se le designa como líder del mismo. El equipo evaluador incluye evaluadores en formación.

Evaluación de la conformidad: Demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo.

Evaluación en sitio: Evaluación realizada en las instalaciones del solicitante y/o fabricante.

Evaluador: Persona con la competencia para llevar a cabo una evaluación.

Evidencia de la evaluación: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de evaluación y que son verificables. La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.

Formato: Documento utilizado para registrar los datos requeridos por el sistema de calidad.

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.

IAF: International Accreditation Forum. El IAF es la asociación mundial de organismos de acreditación de evaluación de la conformidad y otros organismos interesados en la evaluación de la conformidad.

ILAC: International Laboratory Accreditation Cooperation. ILAC es la organización internacional para organismos de acreditación que operan de acuerdo con ISO / IEC 17011 y participan en la acreditación de organismos de evaluación de conformidad, incluidos laboratorios de calibración (que utilizan ISO / IEC 17025), laboratorios de pruebas (que usan ISO / IEC 17025), laboratorios de pruebas médicas (utilizando ISO 15189), organismos de inspección (utilizando ISO / IEC 17020) y proveedores de pruebas de competencia utilizando ISO / IEC 17043.

Hallazgos: resultados de la evaluación de la evidencia recopilada frente a los criterios de evaluación. Los hallazgos de la evaluación pueden indicar tanto conformidad o no conformidad con los criterios de evaluación como oportunidades de mejora.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Norma Técnica: Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra para uso común y repetido, reglas, directrices y características para las actividades y sus resultados, encaminadas al logro del grado óptimo de un orden en un contexto dado. Las Normas Técnicas se deben basar en los resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia y sus objetivos deben ser los beneficios óptimos para la comunidad.

Muestreo: Obtención de una muestra representativa del objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento.

Organismo de evaluación de la conformidad: Organismo que realiza servicios de evaluación de la conformidad.

Organismo de acreditación: Organismo con autoridad que lleva a cabo la acreditación.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Producto: Resultado de un proceso.

Dirección: Circular 4# 72–19, Int 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

RC-CR-001

2019-08-04

VR 3

Programa de evaluación: conjunto de una o más evaluaciones planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad, o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

Revisión: Verificación de la aptitud, adecuación y eficacia de las actividades de selección y determinación, y de los resultados de dichas actividades, con respecto al cumplimiento de los requisitos especificados, por un objeto de evaluación de la conformidad.

Sistema de evaluación de la conformidad: Reglas, procedimientos y gestión para realizar la evaluación de la conformidad.

Suspensión: Invalidación temporal de la declaración de la conformidad, para todo o parte del alcance la atestación especificada.

Requisito especificado: Necesidad o expectativa establecida.

Retirar: Acción de anular la declaración de la conformidad.

Vigilancia: Repetición sistemática de actividades de evaluación de la conformidad como base para mantener la validez de la declaración de la conformidad.

5 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

5.1 TIPOS DE ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

CERTICHECK atiende las solicitudes de certificación de productos de acuerdo con los lineamientos establecidos en este reglamento. Los esquemas de certificación de producto se desarrollan mediante la definición de las actividades específicas para cada una de las funciones aplicables, que se describen en la siguiente tabla:

TABLA 1 ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO OFRECIDOS POR CERTICHECK.

Funciones y actividades de evaluación de la conformidad dentro de los esquemas de certificación de productos		Tipos de esquemas		
Etapas	Actividades	1a	1b	5
1	Selección: incluye actividades como definición de la información técnica previa, planificación de la auditoría, selección y marcación de muestras	X	X	X
2	Determinación: de las características según aplique, mediante ensayo, inspección, evaluación, verificación	X	X	X
3	Revisión: examen de los resultados y la evidencia de cumplimiento con los requisitos especificados	X	X	X
4	Decisión: otorgar, denegar, mantener, ampliar, reducir, suspender, retirar la certificación	X	X	X
5	Atestación:			
	a) emisión del certificado de conformidad u otra declaración de conformidad	X	X	X
	b) Otorgamiento del derecho de usar las marcas de conformidad	X	X	X

Dirección: Circular 4# 72-19, Int 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

RC-CR-001

2019-08-04

VR 3

	(licencia), con base en la vigilancia			
6	Vigilancia: según sea aplicable			
	a) ensayo o inspección de muestras provenientes del mercado abierto			X
	b) ensayo o inspección de muestras provenientes de una fábrica			X
	c) auditorías del sistema de gestión combinada con ensayos o inspecciones aleatorias			X

5.2 SOLICITUD PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

Para dar inicio al proceso de certificación, CERTICHECK enviará el formato de solicitud FC-CR-001, para que el cliente lo diligencie y envíe a CERTICHECK por correo electrónico junto con la documentación solicitada.

5.3 PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN

El procedimiento de certificación se lleva a cabo siguiendo los lineamientos del PC-CP-001 Procedimiento de Certificación de Producto que ha definido CERTICHECK.

5.3.1 Viabilidad del proceso

Una vez recibido el formato FC-CR-001 diligenciado, CERTICHECK procederá con el análisis de viabilidad respectivo, para ello emplea el formato Viabilidad de certificación FC-CR-002, en el cual evaluará los siguientes aspectos:

- Que la información acerca del cliente y el producto sea suficiente y válida para realizar el proceso de certificación.
- Que el alcance de la certificación solicitada esté definido.
- Que CERTICHECK disponga de medios para realizar todas las actividades de evaluación, de acuerdo con la normatividad vigente respecto de laboratorios acreditados y no acreditados.
- Que se cuente con la competencia y la capacidad para llevar a cabo la actividad de certificación, (evaluadores, comité de certificación y personal interno con la competencia y el alcance para certificar los productos).

Dado el caso en que la información solicitada no esté completa o se produzcan inconvenientes de entendimiento de esta, CERTICHECK se comunica con el cliente, con el fin de aclarar las dudas respectivas.

Los requisitos frente a los cuales se evalúan los productos de los clientes se limitan a aquellos que se encuentran en los reglamentos técnicos, las normas y otros documentos normativos especificados, a los cuales CERTICHECK tenga dentro de su alcance. Si se requieren explicaciones sobre la aplicación de estos documentos para un esquema de certificación específico, éstas deben ser formuladas por las personas pertinentes e imparciales o por los comités que tengan la competencia técnica necesaria, y CERTICHECK debe ponerlas a disposición según solicitud.

CERTICHECK debe garantizar que tiene la competencia y la capacidad para todas las actividades de certificación que debe emprender y debe mantener un registro de la justificación de la decisión de emprender la certificación.

Adicionalmente, CERTICHECK notifica al cliente cuando evidencia que en la solicitud de certificación se hace referencia a una norma obsoleta.

Por otro lado, sino se cuenta con la competencia o el alcance, CERTICHECK declina de la realización de la certificación específica; sea cual sea la decisión se le informa al cliente y se deja el registro en cada solicitud.

Dirección: Circular 4# 72-19, Int 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

RC-CR-001

2019-08-04

VR 3

Si el cliente apela dicha decisión, CERTICHECK revisa nuevamente la solicitud e informa al cliente las razones por las cuales no puede desarrollar la evaluación; si dicha apelación es a favor del cliente, el organismo de certificación da inicio al proceso de certificación enviándole la cotización formal para llevar a cabo la evaluación de conformidad de producto.

Cuando CERTICHECK ha certificado algún producto proveniente del cliente, puede omitir actividades ya desarrolladas con antelación; siempre y cuando deje registro dentro del proceso de evaluación de cuáles fueron las certificaciones antes emitidas. Dado el caso en que el cliente solicite la justificación para omitir algunas actividades, CERTICHECK le informará mediante una comunicación formal su decisión al respecto.

5.3.2 Cotización

Si los resultados del análisis de viabilidad son satisfactorios, CERTICHECK envía al cliente el formato de propuesta comercial y técnica FC-CR-003, acorde a lo diligenciado en el formulario de solicitud, para su aceptación.

La propuesta está compuesta por:

- Anexo 1. Aceptación de la propuesta comercial.
- Anexo 2. Definición del plan de actividades de la evaluación.

Se entiende por aceptada la propuesta comercial mediante el pago o aceptación vía email o diligenciamiento del anexo 1 del formato FC-CR-003. Posteriormente, se elabora un contrato de prestación del servicio, el cual se describe en RC-CP-001 (que se puede aceptar de manera expresa o tácita). Recibido el pago, CERTICHECK procederá a la programación de la evaluación.

5.3.3 Asignación del Evaluador

El Director Técnico de CERTICHECK realiza la asignación del Evaluador teniendo en cuenta que se cumpla estrictamente con la imparcialidad que demanda el proceso, que el auditor tenga las competencias para el producto a certificar y que cumpla con todos los requisitos del proceso; esto se hace para los diferentes productos identificados dentro del alcance de acreditación de CERTICHECK.

Se informa por escrito al cliente y al Evaluador del cronograma de actividades de la auditoría. Una vez realizada la asignación del Evaluador, el cliente tiene el derecho de aceptar o rechazar al Evaluador dentro de los siguientes 5 días hábiles. CERTICHECK analizará los motivos expuestos por el cliente y le comunicará su decisión. La justificación será evaluada, bajo los siguientes criterios:

- Inhabilidad para la ejecución de la auditoría y que no fue manifestada previamente por el Evaluador.
- Dificultades en auditorías pasadas.
- Incompatibilidades en la ejecución de la auditoría.

En caso de que CERTICHECK no reciba ningún tipo de comunicación en este plazo, se considerará aprobada la asignación. El Evaluador se comunicará con el solicitante en un plazo no mayor a 5 días hábiles, con el objetivo de definir la fecha de auditoría.

Si por el contrario el Evaluador tuviese razones que pudiesen comprometer la independencia e imparcialidad, deberá desistir de la auditoría y CERTICHECK evaluará la posibilidad de asignar otro Evaluador, teniendo presente lo descrito en el RC-CI-001 Reglamento de conflicto de intereses e imparcialidad.

CERTICHECK informará al cliente con anticipación acerca de las actividades de subcontratación con el fin de brindarle la oportunidad de objetar.

Dirección: Circular 4# 72-19, Int 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

RC-CR-001

2019-08-04

VR 3

5.3.4 Ejecución de la evaluación

A continuación, se presentan las etapas de evaluación para los diferentes esquemas de certificación acreditados por CERTICHECK. Las evaluaciones del Sistema de Gestión de Calidad pueden ser de tipo documental o en sitio, lo cual es definido por la Dirección Técnica de CERTICHECK y es informado al cliente en la propuesta FC-CR-003.

Esquema 1a y 1b:

1. Revisión documental inicial.
2. Recepción y marcación de muestras.
3. Ejecución de ensayos.
4. Solución de no conformidades subsanables en caso de presentarse y evaluación complementaria.
5. Elaboración informe de evaluación.

Esquema 5:

Actividad	Cumplimiento de la actividad según documentos aportados			
	No aporta certificado ISO 9001 No aporta ensayos de laboratorio	No aporta certificado ISO 9001 Si aporta ensayos de laboratorio	Si aporta certificado ISO 9001 No aporta ensayos de laboratorio	Si aporta certificado ISO 9001 Si aporta ensayos de laboratorio
Revisión documental inicial	√	√	√	√
Revisión de reportes de ensayos		√		√
Evaluación en sitio del SGC del fabricante	√	√		
Evaluación bodegaje de producto y gestión de quejas y reclamos	A quien es importador o comercializador	A quien es importador o comercializador	A quien es importador o comercializador	A quien es importador o comercializador
Selección y marcación de muestras	√	Solo las necesarias para los ensayos que no hayan sido avalados	√	Solo las necesarias para los ensayos que no hayan sido avalados
Ejecución de ensayos	√	Solo los ensayos que no hayan sido avalados	√	Solo los ensayos que no hayan sido avalados
Evaluación complementaria en caso de no conformidades	√	√	√	√
Revisión de uso de la marca	√	√	√	√
Elaboración del informe de evaluación	√	√	√	√

Notas:

Dirección: Circular 4# 72-19, Int 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

RC-CR-001

2019-08-04

VR 3

- a. En el otorgamiento, vigilancia y renovación de la certificación, el cliente que cuente con un sistema de gestión de la calidad certificado, la evaluación del SGC se puede realizar de manera documental así:
 - El certificado debe haber sido expedido por un organismo de certificación acreditado por un acreditador perteneciente al IAF y que sea firmante de los acuerdos de reconocimiento multilateral del IAF o acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC.
 - El certificado del SGC debe estar preferiblemente en idioma inglés o español o, en su defecto, en alfabeto latino que permita un reconocimiento óptico de caracteres (OCR por sus siglas en inglés).
 - El alcance del certificado debe cubrir el proceso de fabricación del producto a certificar.
 - El certificado debe encontrarse vigente a la fecha de verificación.
 - La dirección de la planta de fabricación de donde proviene el producto a certificar debe estar incluida en el certificado del sistema de gestión calidad.
- b. Si CERTICHECK omite algunas actividades debido a que ha realizado certificaciones previas al cliente, entonces se debe hacer referencia a las certificaciones existentes en los registros y las razones para hacer la omisión. Si el cliente lo solicita, CERTICHECK debe proporcionar la justificación para la omisión de las actividades.
- c. Cuando la evaluación del sistema de gestión es documental, se da por entendido que el cliente comprende todas las reglas del proceso de certificación descritas en el presente reglamento, las cuales conoce desde el momento en que se remite la propuesta comercial. Cuando se realiza visita, durante la reunión de apertura se recuerdan las reglas de certificación, lo cual no exime la obligación por parte del cliente, de conocer lo descrito en el presente reglamento.
- d. En caso de no haber laboratorios en Colombia que puedan adelantar los ensayos, se solicitará al cliente el suministro de ensayos de laboratorio realizados en el exterior por laboratorios acreditados reconocidos por IAF o por ILAC o, en su defecto, realizados por laboratorios de reconocido prestigio, según las disposiciones especiales en el reglamento técnico aplicable.

A continuación, se describen en qué consisten cada una de las etapas del proceso, las cuales deben ser ejecutadas por el Evaluador teniendo en cuenta lo relacionado en el documento PC-CP-001 Procedimiento de certificación de producto:

- a. Revisión documental inicial: en esta etapa el Evaluador realiza una revisión de los documentos presentados por el cliente, con el fin de planificar la auditoría.
- b. Reunión de apertura: entre el cliente y Evaluador o equipo evaluador. Se realiza la presentación del personal que interviene en la evaluación, se confirma el plan de evaluación, el alcance de esta y la metodología a seguir.
- c. Evaluación del sistema de calidad (si aplica): en esta etapa se observa el funcionamiento del sistema de calidad, se indaga acerca del cumplimiento de los requisitos de evaluación establecidos en el FC-CR-004 Evaluación del sistema de calidad y se recolectan las evidencias que sustentan el grado de conformidad del proceso con los requisitos.
- d. Selección y marcación de muestras (si aplica): las muestras son seleccionadas del punto de producción, comercio o bodega del fabricante/comercializador y posteriormente rotuladas por el Evaluador asignado al proceso o en su defecto por una entidad internacional acreditada y subcontratada por CERTICHECK, según formato FC-CP-001.
- e. Revisión de bodegaje (si aplica): se evalúan las condiciones de preservación del producto (numeral 7.5.5 ISO 9001 manipulación, embalaje, almacenamiento y protección, según sea aplicable), siguiendo los lineamientos descritos en FC-CR-004.
- f. Ejecución de ensayos (si aplica): los ensayos de laboratorio requeridos para el cumplimiento de los requisitos aplicables al producto deben ser desarrollados en laboratorios acreditados por ONAC o por organismos de acreditación que haga parte de los acuerdos de reconocimiento multilateral suscritos por el ONAC.

Dirección: Circular 4# 72-19, Int 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

RC-CR-001

2019-08-04

VR 3

En ausencia de los mencionados laboratorios, CERTICHECK puede realizar los ensayos en laboratorios no acreditados pero evaluados previamente por CERTICHECK bajo la norma NTC-ISO/IEC 17025, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el FC-CR-005. CERTICHECK solo podrá utilizar estos laboratorios hasta que se acredite el primer laboratorio en Colombia.

Si el reglamento técnico lo permite, CERTICHECK podrá aceptar reportes de ensayos efectuados en el exterior, siempre que sean desarrollados por laboratorios acreditados reconocidos por ILAC o IAF o en su defecto que tengan un reconocido prestigio.

En todo caso, para contratar los servicios de laboratorios CERTICHECK buscará siempre suscribir tanto el contrato para prestación de servicios (RC-CP-001), como el RC-CE-002 contrato de confidencialidad e imparcialidad.

- g. Uso de marca: en las evaluaciones de vigilancia se verifica que si el cliente ha decidido hacer uso de la marca CERTICHECK, lo esté haciendo de acuerdo con el reglamento RC-RU-001.
- h. Solución de no conformidades (si aplica): cuando se detecten no conformidades en la evaluación, el Evaluador debe informar al cliente antes de la reunión de cierre o vía e-mail si la evaluación fue documental y registrarlas en el formato FC-CR-006. El cliente deberá enviar al Evaluador el plan de acción para el cierre de las no conformidades, en un lapso de máximo 15 días calendario, contados a partir de la notificación de estas. Recibida esta información, el evaluador debe analizar si las acciones propuestas son adecuadas y posteriormente notificar al cliente por escrito la aceptación de las mismas. Si el evaluador requiere evidencias específicas del plan de acción debe indicarlo en FC-CR-006. Sin embargo, cuando exista suficiente evidencia de que las no conformidades detectadas se resolverán adecuadamente con las correcciones y acciones propuestas, no será requerida evidencia específica de la implementación de estas (con previa justificación en FC-CR-006) y el Evaluador procederá a presentar el informe de evaluación.

Si el Evaluador considera no suficientes las correcciones y acciones propuestas, el tiempo establecido para la entrega de ajustes por parte del cliente, nuevas revisiones y aprobaciones es de 15 días calendario, tiempo límite en el cual si continua el desacuerdo entre las partes respecto a la suficiencia del plan de acción, el cliente podrá apelar conforme con lo previsto en el PC-SC-001 Procedimiento de servicio al cliente, quejas y reclamos.

En caso de que el cliente decida no apelar mediante comunicación escrita, el Evaluador procederá a finalizar el informe de evaluación y con las justificaciones sustentadas dentro del mismo, efectuará la recomendación ante el Comité de Certificación con respecto al proceso.

Cuando se hayan requerido evidencias específicas de la implementación eficaz del plan de acción, el cliente debe enviar los registros correspondientes que soporten el cierre de las no conformidades detectadas, en un plazo no mayor a 90 días calendario contados a partir de la fecha de aceptación del plan por parte del evaluador. Si el cliente presenta las evidencias de cierre de la no conformidad en una fecha inferior al plazo límite, se dará por entendido que renuncia a al tiempo restante y, por ende, los documentos presentados serán considerados como los definitivos.

Cuando una no conformidad con los requisitos de la certificación es confirmada, bien sea como resultado del seguimiento o de otro modo, CERTICHECK debe considerar y decidir sobre la acción adecuada. La acción adecuada puede incluir las siguientes actividades:

- i. Continuación de la certificación bajo condiciones especificadas por CERTICHECK.
- ii. Reducción del alcance de la certificación para eliminar las variantes del producto no conforme.
- iii. Suspensión de la certificación pendiente de una acción remedial por parte del cliente.

Dirección: Circular 4# 72-19, Int 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

RC-CR-001

2019-08-04

VR 3

- iv. Cancelación de la certificación.
- i. En otorgamiento, vigilancia o renovación, cuando las no conformidades afectan la calidad del producto, automáticamente se suspende el proceso o el certificado según corresponda. Si los incumplimientos están relacionados con el sistema de gestión de calidad, el Evaluador determinará darle continuidad o no al proceso o la certificación emitida. Los plazos para el levantamiento de la suspensión están definidos en el apartado "Suspender la certificación" del numeral 5.4 de este reglamento.
- j. Cuando se detecte no conformidades relacionadas con el producto, el Evaluador tendrá la potestad de solicitar evidencias adicionales a las propuestas por el cliente en el plan de cierre de estas (FC-CR-006). Lo anterior, con el fin de evitar que, al subsanar los incumplimientos detectados inicialmente, no se generen otros adicionales que afecten la calidad del producto.
- k. Evaluación complementaria (si aplica): en caso de requerirse, CERTICHECK puede programar evaluación complementaria documental o en sitio, la cual debe programarse dentro del mismo lapso de los 90 días calendario contados a partir de la fecha de aceptación del plan por parte del Evaluador. Vencido este plazo sin que se hayan obtenido las evidencias específicas o realizada la evaluación en sitio, se suspenderá automáticamente la certificación, cuando se trate de procesos de renovación o vigilancia. Cuando se trate de evaluaciones de otorgamiento se entenderá desistido el proceso; sin embargo, en este caso, antes del vencimiento del término el cliente podrá solicitar al Director Técnico una autorización para la extensión del plazo hasta por 30 días calendario. Una vez realizada la evaluación complementaria, se presenta el informe para revisión por parte del comité de certificación.
- l. Cuando la acción adecuada incluye evaluación, revisión o decisión sobre la certificación, se deben cumplir los requisitos de estas respectivamente.
- m. CERTICHECK toma la responsabilidad de todas las actividades subcontratadas con otro organismo.
- n. CERTICHECK garantiza que el organismo que presta los servicios subcontratados y el personal que este organismo utiliza no están involucrados, directamente ni a través de otro empleador de tal manera que la imparcialidad de los resultados pueda verse comprometida.
- o. CERTICHECK mantendrá una lista de los proveedores de servicios subcontratados aprobados y serán indicados en el formato FC-CR-009.
- p. La evaluación complementaria no da lugar a cobros adicionales, exceptuando aquellos casos en que se deban realizar ensayos de laboratorio o evaluación en sitio.
- q. Informe de evaluación: el Evaluador elabora un informe (FC-CR-007) con los resultados e información recopilada durante las etapas de la evaluación, el cual es enviado a CERTICHECK para su revisión y posterior remisión al comité de certificación.

5.4 REVISIÓN Y DECISIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

CERTICHECK debe asignar por lo menos a una persona para que revise toda la información y los resultados relacionados con la evaluación. La revisión debe ser realizada por personas que no hayan estado involucradas en el proceso de evaluación.

Las recomendaciones para la decisión sobre la certificación con base en la revisión deben estar documentadas, a menos que la revisión y la decisión sobre la certificación sean realizadas simultáneamente por la misma persona.

CERTICHECK debe asignar por lo menos a una persona para que tome la decisión sobre la certificación con base en toda la información relacionada con la evaluación, su revisión y toda otra información pertinente. La decisión sobre la certificación debe ser tomada por una persona o un grupo de personas (Comité de Certificación), que no hayan estado involucradas en el proceso de evaluación.

Para su decisión, el Comité de Certificación revisa la información generada durante el proceso de evaluación, la documentación formal de la certificación únicamente se puede emitir después o simultáneamente con las siguientes actividades:

Dirección: Circular 4# 72-19, Int 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

RC-CR-001

2019-08-04

VR 3

- Cuando se ha tomado la decisión de otorgar o ampliar el alcance de la certificación;
- Se ha cumplido con los requisitos de la certificación según lo indicado en el formato FC-CR-007;
- Se ha ejecutado/firmado el acuerdo de certificación;

El Comité de Certificación adopta una de las siguientes decisiones: otorgar, modificar, ampliar, actualizar o reducir, mantener, renovar, denegar, suspender o retirar la certificación, medida que comunica CERTICHECK en forma escrita, siguiendo las directrices establecidas en el RC-CC-001. A su vez, CERTICHECK informa al cliente la decisión sobre la certificación mediante comunicación escrita y se asegurara de que toda la información y/o documentación necesaria esté disponible para llevar a cabo las tareas de evaluación. CERTICHECK será responsable de sus decisiones relacionadas con la certificación y conservará la autoridad en estas decisiones.

CERTICHECK debe ejecutar las actividades de evaluación que emprende con sus recursos internos y debe gestionar los recursos subcontratados según el plan de evaluación. Los productos deben ser evaluados frente a los requisitos cubiertos por el alcance de la certificación y otros requisitos especificados en el esquema de certificación.

CERTICHECK únicamente debe depender de los resultados de la evaluación relacionada con la certificación terminada antes de la solicitud de certificación, cuando tiene responsabilidad de los resultados y asegurarse de que el organismo que realizó la evaluación cumple con los requisitos y con aquellos especificados por el esquema de certificación.

El comité de certificación decidirá otorgar, mantener, ampliar, actualizar o renovar la certificación, solo cuando cuente con suficiente evidencia sobre el cumplimiento de los requisitos de certificación y las no conformidades hayan sido adecuadamente cerradas, estas serán informadas al cliente oportunamente. En todos los casos se conservará registros que demuestren que se han cumplido eficazmente todos los requisitos del proceso de certificación (aquellos en esta norma y los del esquema de certificación).

A continuación, se explica con detalle cada una:

- Otorgar la certificación, emitiendo el certificado correspondiente (aplica para todos los esquemas).
- Modificar (ampliar o actualizar) el alcance de la certificación (aplica solo para Esquema 5): el cliente debe solicitar la ampliación del alcance siguiendo lo descrito en el numeral 5.3 de este reglamento. En algunos casos CERTICHECK podrá excluir cualquiera de las etapas del proceso de certificación (mencionadas en el numeral 5.3.4), siempre y cuando dichas excepciones sean justificadas.
- Cuando se requiera actualizaciones por nuevas versiones de norma o reglamento, el organismo de certificación tendrá en cuenta las siguientes directrices:
 - Aplicará lo que define el ente regulador.
 - Si el regulador no se pronuncia, se aplicará lo que indique la autoridad de control.
 - Si no hay pronunciamiento de las autoridades o la norma pertenece al campo voluntario, CERTICHECK notifica al cliente sobre la novedad y este es quien define actualizar o no su certificado. Si la decisión es positiva, se verificará que se haya implementado y se esté aplicando la nueva versión en la siguiente evaluación. CERTICHECK podrá considerar las equivalencias entre las dos versiones y determinar si para la actualización de la versión del reglamento o norma, basta con una verificación documental o si, por el contrario, requiere además una evaluación.
- Mantener la certificación (aplica solo para Esquema 5): se realiza una revisión y evaluación de vigilancia y seguimiento anual, contado a partir de la fecha de otorgamiento o renovación, con el fin de:

Dirección: Circular 4# 72-19, Int 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

RC-CR-001

2019-08-04

VR 3

- Comprobar que el cliente ha cumplido durante el periodo transcurrido con los criterios establecidos en el contrato de prestación del servicio de certificación. (RC-CP-001).
 - Verificar si los productos continúan cumpliendo con los requisitos normativos y/o reglamentos mediante ensayos de rutina, si el sistema de gestión implementado cumple con los requisitos de certificación vigentes y si se está haciendo uso adecuado de la marca CERTICHECK. CERTICHECK informará al cliente cada año la programación de las evaluaciones de vigilancia a más tardar 2 meses antes del cumplimiento de la anualidad, mediante el FC-CR-003. El cliente debe aceptar la evaluación como máximo en la fecha en que se cumpla un año después de la expedición del certificado, de la última vigilancia o de la fecha de vencimiento del certificado, según aplique. No es responsabilidad de CERTICHECK si el cliente no acepta la evaluación con un tiempo prudencial y esto genere retrasos en los procesos.
- Renovar la certificación (aplica solo para Esquema 5): se realiza una evaluación similar al otorgamiento, antes de que haya transcurrido 3 años desde la fecha de certificación inicial, con el fin de reevaluar si los productos continúan cumpliendo con los requisitos normativos y/o reglamentos, si el sistema de gestión implementado cumple con los requisitos de certificación vigentes y si se está haciendo uso adecuado de la marca CERTICHECK. CERTICHECK informará sobre la evaluación de renovación en los mismos plazos y modalidad establecidos en el ítem anterior.
 - Modificar (reducir) el alcance de la certificación (aplica solo para Esquema 5): la decisión se puede dar en los siguientes casos:
 - Cuando el cliente lo solicita.
 - Cuando un producto o productos dentro del alcance de la certificación no cumple con los requisitos especificados y el cliente no brinda un tratamiento eficaz a la causal que dio lugar a dicho incumplimiento.

Una vez tomada la decisión sobre la reducción del alcance de la certificación, CERTICHECK tomará las acciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de las marcas, etc., con el fin de garantizar que el alcance reducido de la certificación se comunica claramente al cliente y se especifica con claridad en la documentación de la certificación y en la información pública.

- Denegar la certificación (aplica para todos los esquemas): el organismo de certificación se abstiene de otorgar la certificación en los siguientes casos:
 - Si durante la evaluación se detecta que los productos objeto de la evaluación ya están certificados por el CERTICHECK y tienen una certificación vigente.
 - Si se presenta uso malicioso de la documentación asociada al proceso.
 - Cuando no se hayan cancelado las obligaciones a que hubiera lugar en el contrato aceptado entre ambas partes.
 - Cuando existan en el informe no conformidades abiertas y sean validadas por el comité de certificación.
- Suspender la certificación (aplica solo para Esquema 5): se decide la suspensión por las siguientes causales:
 - Cuando se cuente con indicios o evidencias de incumplimiento de las obligaciones como usuario de la marca de conformidad.
 - Cuando no se cancelen las obligaciones económicas a las que hubiere lugar de acuerdo con lo establecido en el contrato de evaluación suscrito entre ambas partes.
 - Cuando se detecte una no conformidad que afecte la calidad del producto.

Dirección: Circular 4# 72-19, Int 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

RC-CR-001

2019-08-04

VR 3

- Cuando exista una queja por un usuario del producto certificado o un ente de vigilancia, respaldado en una evidencia. Caso en el que se mantendrá la suspensión hasta que finalice el proceso de investigación por parte del organismo de certificación.
- No permitir la realización de las evaluaciones.
- Solicitud por iniciativa del cliente.

Una vez en firme la decisión de suspensión, el cliente deberá cesar de forma inmediata el uso de la marca CERTICHECK y el certificado de conformidad. El Director Técnico de CERTICHECK informa al cliente las razones de dicha suspensión mediante una carta formal, en donde se data las acciones necesarias para finalizar la suspensión y restablecer la certificación de los productos, así como cualquier otra acción exigida por el esquema de certificación. El suspendido cuenta con 120 días calendario a partir de la notificación para resolver o subsanar las causas que dieron lugar a la suspensión, cuando el incumplimiento es por la calidad del producto; para los demás casos, cuenta con 6 meses a partir de la comunicación. CERTICHECK puede realizar evaluaciones complementarias que sean necesarias para verificar que se han cerrado eficazmente las no conformidades.

Toda evaluación, revisión o decisión necesaria para resolver la suspensión, o que sea exigida por el esquema de certificación, se debe ejecutar de acuerdo con las partes aplicables de la norma.

Mientras dure la suspensión del certificado, CERTICHECK tomará las acciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de las marcas, etc., con el fin de garantizar que estos no suministran indicación alguna de que el producto sigue estando certificado.

Vencidos los términos, si no se han subsanado las causas que dieron lugar a la suspensión, el comité de certificación decidirá sobre el retiro de la certificación.

- Retirar la certificación (aplica para todos los esquemas): el retiro de la certificación puede darse como consecuencia de:
 - Vencimiento o cancelación del contrato suscrito entre el organismo de certificación CERTICHECK y el solicitante.
 - No subsanar dentro de los plazos establecidos, las causas que motivaron a una suspensión.
 - Cuando el titular de la certificación solicite por escrito el retiro de la certificación otorgada.
 - Cuando reincide en un incumplimiento de las obligaciones como usuario de la marca de conformidad.
 - Por disolución de la empresa titular de la certificación.

Si el proceso implica la reevaluación completa de los productos dentro de un ciclo determinado, se deben conservar registros del ciclo actual y del anterior por lo menos. De otro modo, se deben retener los registros durante un periodo definido por 2 años.

Si se reinstaura la certificación después de la suspensión, CERTICHECK hará todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de las marcas, etc., con el fin de garantizar que existen todas las indicaciones correspondientes de que el producto sigue estando certificado. Si se decide reducir el alcance de la certificación como condición para la reinstauración, CERTICHECK hará todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de las marcas, etc. con el fin de garantizar que se comunica claramente el alcance reducido de la certificación al cliente y que esto se especifica con claridad en la documentación de la certificación y la información pública.

5.5 USO DE LA MARCA CERTICHECK

Dirección: Circular 4# 72-19, Int 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

RC-CR-001

2019-08-04

VR 3

El titular de la certificación que decide utilizar la marca CERTICHECK en su publicidad asociada al producto, como página web, catálogos, documentos que hagan referencia al producto, entre otros, deberá seguir lo establecido en el Reglamento de uso de la marca CERTICHECK, RC-RU-001.

Durante la ejecución de la evaluación de otorgamiento, el Evaluador debe informar al cliente que en caso de ser otorgada la certificación puede hacer uso de la marca CERTICHECK siguiendo los lineamientos del RC-RU-001 Reglamento de uso de la marca.

5.6 CERTIFICADO

Tras una decisión positiva del Comité de Certificación y una vez que el cliente haya suscrito los contratos, pagado los costos correspondientes y se haya registrado en SICERCO, CERTICHECK emitirá un certificado de conformidad de producto según formato de otorgamiento certificación FC-CR-010, el cual expresará como mínimo:

- Tipo de certificación, de acuerdo con lo establecido en la norma NTC-ISO/IEC 17065 (Esquema 1a, 1b y 5).
- Número del certificado.
- Alcance de la certificación.
- Titular de la certificación y dirección.
- Nombre y dirección del organismo de certificación.
- Fecha en que se otorga la certificación.
- Fecha de vencimiento (solo para esquema 5).
- Fecha de "Nro." Actualización (si aplica).
- Símbolo del organismo acreditador con número de resolución de la acreditación otorgada a CERTICHECK.
- Firma del Director General. El certificado de producto es propiedad de CERTICHECK y está bajo su control. Por lo tanto, no podrá ser modificado, si no es por el propio organismo de certificación.

El tiempo estimado entre el inicio del proceso y la emisión del certificado es de 2 meses, siempre y cuando esté la documentación completa, no se hayan presentado no conformidades o cualquier otro contratiempo que atente contra el normal desarrollo del proceso, el cliente esté registrado en SICERCO y se hayan tenido unos resultados satisfactorios de las evaluaciones. El certificado no se generará hasta tanto el cliente no se encuentre registrado en SICERCO.

La información y el estado de la certificación (vigente, suspendido o retirado), será publicada en el sitio web del CERTICHECK, www.certicheck.com.co y en SICERCO siempre que haya modificaciones al estado de la certificación (finalización/retiro, reducción, suspensión, ampliación), por cualquiera de las causales anteriormente mencionadas. CERTICHECK realizará las actualizaciones pertinentes en los documentos formales e información pública disponible.

CERTICHECK conservará la información sobre los productos certificados según formato FC-CR-011, Directorio de productos certificados, la cual tendrá la siguiente información:

- Cliente
- Producto
- Referencia fabricante
- Código
- Descripción
- NIT
- Persona de contacto
- Teléfono
- E-mail

Dirección: Circular 4# 72-19, Int 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

RC-CR-001

2019-08-04

VR 3

- Dirección principal
- Fecha de certificación inicial
- Esquema de certificación
- Normas y documentos de referencia
- Fecha próximo seguimiento
- Fecha vencimiento del certificado

5.7 VIGENCIA DE LA CERTIFICACIÓN

Si la certificación es esquema 5, esta tendrá vigencia de 3 años dentro de los cuales se debe hacer vigilancia con una periodicidad anual. La certificación estará condicionada a los resultados de la evaluación de la misma. Si el titular de la certificación no desea continuar, debe informar del hecho al organismo de certificación justificando su decisión mediante comunicación escrita.

5.8 NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS

En los casos en que se presenten cambios significativos en el proceso de certificación, CERTICHECK enviará una comunicación a sus clientes, suministrando la información relacionada con la modificación. Los cambios aplicables, deben ser implementados por estos. CERTICHECK verificará dicha implementación en la siguiente evaluación.

El titular de la certificación debe comunicar a CERTICHECK los cambios que se proponga a llevar a cabo en relación con:

- Su situación jurídica.
- Cambios de instalaciones, fabricante o características del producto.
- Cambios en los documentos normativos especificados en el alcance de la certificación.
- Cualquier otro cambio fundamental que se produzca en las condiciones iniciales en las que se concede la certificación.
- Otros cambios que afectan la certificación, incluyendo cualquier cambio, CERTICHECK decidirá la acción adecuada.

Las acciones para implementar los cambios que afectan a la certificación deben incluir, según se requiera, las siguientes:

- Evaluación.
- Revisión.
- Decisión.
- Publicación de documentación formal de certificación revisada para ampliar o reducir el alcance de la certificación.
- Publicación de documentación de certificación de las actividades de seguimiento revisadas (si el seguimiento es parte del esquema de certificación).

Estas acciones se deben completar de acuerdo con las partes aplicables de las secciones 7.4, 7.5, 7.6, 7.7 y 7.8 de la norma. Los registros incluyen la justificación para excluir cualquiera de las actividades arriba mencionadas (por ejemplo, cuando cambia un requisito de certificación que no es un requisito del producto y no es necesaria ninguna actividad de evaluación, revisión o decisión).

Ante una notificación de cambio, CERTICHECK procede a su revisión y establece las actividades de evaluación a las que haya lugar.

6 DERECHOS Y OBLIGACIONES

Dirección: Circular 4# 72-19, Int 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

RC-CR-001

2019-08-04

VR 3

6.1.1 Derechos

- Solicitar modificación de las fechas tentativas establecidas para la visita de evaluación, previa justificación y acuerdo mutuo.
- Si el proceso se da por terminado antes de iniciar la evaluación, por causas justificadas y ajenas a CERTICHECK, el solicitante tiene derecho a la devolución del 80% del valor pagado al organismo de certificación.
- Utilizar la certificación de producto para fines comerciales de acuerdo con el alcance especificado en el certificado de conformidad.
- Presentar quejas y reclamos relacionados con el servicio, que considere justificadas, a CERTICHECK, siguiendo el procedimiento establecido.
- Si el cliente no está de acuerdo con una decisión tomada por CERTICHECK, puede iniciar el procedimiento de atención de quejas, reclamos y apelaciones, según los lineamientos establecidos en dicho documento.

6.1.2 Obligaciones

- Cumplir con las disposiciones establecidas por el organismo de certificación de productos CERTICHECK, establecidas en este documento y demás compromisos adquiridos en el contrato de evaluación.
- Disponer de un número suficiente de unidades del producto a evaluar para realizar la totalidad de los ensayos establecidos la norma técnica o reglamento que le aplica al producto a certificar.
- Asegurar el libre acceso de CERTICHECK a todos los sitios y documentos correspondientes a las actividades para las cuales se solicita la certificación, esto es: almacenamiento del producto, laboratorios de ensayo y de fabricación (si aplica).
- Pagar dentro de los plazos establecidos, los honorarios y gastos relacionados con el proceso de certificación, incluyendo las evaluaciones de vigilancia.
- En el caso de una certificación esquema 1a o 1b, marcar la(s) unidad(es) permitiendo plenamente su identificación como muestra o lote a certificar.
- Utilizar adecuadamente la certificación obtenida, tal y como está establecido en el documento RC-RU-001 Reglamento de uso de la marca, de tal manera que no desprestigie al organismo certificador y solo para los productos identificados dentro del alcance del certificado otorgado, teniendo en cuenta los siguientes criterios:
 - Para la certificación esquema 1a, el certificado solo es válido para la muestra evaluada, no pudiendo extenderse a ninguna otra unidad.
 - En el caso de certificación esquema 1 b, la certificación es válida para el lote evaluado, no pudiendo extenderse a ningún otro lote que no haya intervenido en el proceso de muestreo.
 - En caso de certificación en esquema 5, la certificación es válida para la producción continua, siempre y cuando se cumplan con los requisitos especificados para el esquema.
- Asegurarse de que ningún certificado ni sus anexos se utilicen de forma engañosa, ni realizar reproducciones parciales de los mismos.
- Cuando el solicitante haga referencia a su certificación en medios de comunicación, tales como: documentos, folletos o publicidad, debe hacerla en forma completa y cumpliendo con las obligaciones antes mencionadas.
- Cumplir con todos requisitos que puede prescribir el esquema de certificación con relación al uso de las marcas de conformidad y a la información relacionada en el producto.
- No utilizar el certificado en casos de que el producto ya no cumpla con las condiciones bajo las cuales se otorgó la certificación.
- Inscribirse en SICERCO.

Dirección: Circular 4# 72-19, Int 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

RC-CR-001

2019-08-04

VR 3

- Suministrar a CERTICHECK la información relacionada con las quejas y reclamos realizados por parte de sus clientes, en relación con la conformidad de su producto y las acciones tomadas con relación a las reclamaciones o cualquier deficiencia detectada en el producto.
- En caso de incumplimiento del producto con los requisitos establecidos en el referencial que le aplica, el titular de la certificación debe:
 - Dar el tratamiento conforme lo establece la ley y el prudente actuar, a las unidades no conformes que se encuentren en el mercado.
 - Aceptar y efectuar la recolección, retiro y destrucción del producto, cuando las unidades observadas presentan no conformidades, que por su naturaleza impliquen peligro o riesgo para la vida o los bienes de las personas.
 - Eliminar del producto, del empaque o del embalaje toda referencia a la certificación.
 - Asumir la responsabilidad sobre las garantías del producto que por ley le corresponda a la empresa.
 - Asumir la responsabilidad legal exclusiva frente a terceros por los daños y perjuicios que pudieran derivarse por el incumplimiento del producto o del presente reglamento.
- Inmediatamente después de suspender, retirar o finalizar la certificación, el cliente debe cesar el uso de la marca de certificación en todo material publicitario que contenga alguna referencia a ella. En este caso, el cliente se compromete a cancelar o destruir, todas las etiquetas, documentos y demás materiales que la ostenten, y recoger los productos que haya comercializado en incumplimiento de las normas y/o reglamentos técnicos.

6.2 DE CERTICHECK

6.2.1 Derechos

- Que el solicitante efectúe el pago indicado en la propuesta comercial durante los plazos y bajo las condiciones establecidas en la propuesta.
- Tomar las acciones necesarias, incluyendo las legales, civiles o penales pertinentes ante cualquier falta grave por parte del solicitante, que infrinja las normas de protección al consumidor o perjudique al organismo de certificación, según lo establecido en el presente reglamento.

6.2.2 Obligaciones

- Es responsabilidad de CERTICHECK que cada miembro del Comité de Imparcialidad sea parte activa y esté previamente informado cuando se realicen modificaciones en los requisitos de la certificación.
- Suministrar información sobre el proceso de certificación a cualquier solicitante, sin discriminación alguna incluyendo el alcance del servicio y la propuesta comercial respectiva.
- Tratar de manera confidencial toda la información y los documentos obtenidos del solicitante o titular, con relación a las actividades desarrolladas para la gestión de la certificación y usarla solamente para los fines relacionados con el proceso. En el caso de que una autoridad administrativa o de control requiera información relacionada con el solicitante, CERTICHECK informará del hecho al solicitante.
- Verificar que el sistema de calidad y el producto cumplen con los requisitos especificados en el referencial con el cual se otorgará la certificación. La autorización del uso de la marca CERTICHECK no sustituye las obligaciones asignadas a los organismos de control, según sus competencias.
- Entregar al solicitante, una vez finalizado el proceso de certificación, el certificado de conformidad de producto o la notificación de los resultados.
- Ejercer el control especificado por el esquema de certificación sobre la propiedad, el uso y la visualización de licencias, certificados, marcas de conformidad o cualquier otro mecanismo, para indicar que el producto está certificado.
- Atender las quejas y apelaciones de cualquier solicitante.

Dirección: Circular 4# 72-19, Int 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

RC-CR-001

2019-08-04

VR 3

- Mantener actualizado el registro de todos los productos certificados y el nombre del titular de la certificación.
- Inscribir en SICERCO los certificados emitidos y sus modificaciones.
- El organismo de certificación tiene la obligación de poner a disposición del público la siguiente información del solicitante de certificación:
 - Número del certificado.
 - Estado del certificado.
 - Nombre del titular de la certificación.
 - Productos certificados.
 - Reglamento o Norma por la cual está certificado.

7 SANCIONES

Si el titular de la certificación incurre en alguna falta relacionada con los deberes enunciados en el numeral anterior o hace uso indebido de la certificación, CERTICHECK procederá con la sanción respectiva la cual está relacionada con la suspensión y/o retiro de la certificación emitida. La novedad de la sanción será notificada por escrito al titular de la certificación y publicada en la página web de CERTICHECK. Si se retira el certificado se dará por terminada la relación contractual para los productos relacionados en la falta.

8 QUEJAS Y APELACIONES

El cliente tiene el derecho de interponer cualquier queja y/o apelación contra las decisiones de CERTICHECK en materia de certificación o servicio, conforme con las reglas y términos señalados en el documento PC-SC-001 Procedimiento de servicio al cliente, quejas o apelaciones, disponible en el sitio web del organismo de certificación. La notificación debe realizarse por escrito en los medios señalados en el documento PC-SC-001.

9 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Toda la documentación generada durante el proceso de certificación que se requiera transportar, transmitir o transferir, será manejada a través de procedimientos comercialmente razonables, de tal forma que se asegure la conservación de la confidencialidad de la información.

Adicionalmente, CERTICHECK cuenta con un MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, disponible en el sitio web, para que con él se cumplan las disposiciones legales y se señalen los procedimientos en virtud de los cuales se da la recolección de datos personales y el tratamiento que se les otorga a los mismos, de tal modo que se logre asegurar y proteger el derecho fundamental al Habeas Data.

Modificaciones	Modifica / Fecha	Aprueba / Fecha
5.3.3 aclaración proceso de selección de Evaluador	Modifica: Camilo Andrés Mejía, Fecha 17-11-2018	Aprueba: Robinson Correa, Fecha 17-11-2018

Dirección: Circular 4# 72-19, Int 203 Edificio Torrente, Barrio Laureles

Teléfono: 300 6202817

Correo Electrónico: certificación@certicheck.com.co