BUREAU VERITAS CERTIFICATION

SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO
MECANISMOS GENERALES DE CONTROL

CONTENIDO

1. **INTRODUCCION Y ALCANCE** 5
2. **DEFINICIONES** 6
3. **GENERALIDADES** 7
4. **ORGANISMOS DE INSPECCIÓN Y LABORATORIOS** 8
5. **SOLICITUD DE CERTIFICACION** 8
6. **OBLIGACIONES POR PARTE DEL CLIENTE** 15
7. **PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN** 17
8. **EMPLEO DEL CERTIFICADO** 27
9. **QUEJAS** 30
10. **APELACIONES** 32
11. **REPORTE A ORGANISMOS DE CONTROL** 34
12. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA** 35

HOJA DE RELACION DE CAMBIOS

PAGINA	RESUMEN DEL CAMBIO	NUEVA EDICION	AUTORIZADO
Todas	Emisión Inicial	13/07/99	W. Delgado
Todas	Revisión General	25/10/99	W. Delgado
Todas	Revisión por comentarios de la SIC y otras actualizaciones	13/03/00	W. Delgado
Todas	Revisión General	12/02/02	E. Prieto
Todas	Revisión General	18/04/05	E. Prieto
Todas	Revisión General / Cambio Anexo	02/08/05	E. Prieto
Todas	Revisión General, inclusión de la norma NTCGP1000:2004	07/09/06	E. Prieto
Todas	Revisión general por cambios en el BMS de versión de Septiembre de 2006 (Cambio de Marca).	24/01/07	M. Triana
Todas	Relación a los documentos y requisitos de certificación de Vehículos Convertidos a GNV, Talleres de Conversión a GNV y Estaciones de Servicio (GNV – Combustibles Líquidos).	12/06/07	M. Triana
Página 6	Incluir el perfil de competencia	24/06/07	M. Triana
Página 17	Incluir IT 516	10/07/07	M. Triana
Página 6 y 17	Incluir IT 517	14/07/08	JF. Moya
Página 7 y 8	Jerarquía y competencia	29/09/2009	M.Triana
Todas	Revisión general por cambios en parámetros organizacionales.	25/01/2010	M.Triana
Todas	Revisión general por cierre de NC generadas por el ONAC	15/03/2010	M. Triana
Todas	Revisión General	20/03/2011	M.Triana
Todas	Revisión General – Actualizaciones 17065:2013	03/06/2014	M.Triana
Página 11, 17 y 20	Se incluye Anexo 1 y se aclara el uso del Reporte de Visita de Seguimiento.	24/10/2014	M. Triana
Todos	Precisión del alcance de la certificación de producto.	05/01/15	M. Triana
Todos	Aclaración proceso de certificación	16/01/17	M. Triana
Todos	Aclaración proceso de certificación	14/03/17	M. Triana
Todos	Aclaración proceso de certificación evaluación del sistema de gestión del cliente. Nueva enumeración de numerales y notas.	22/08/17	M. Triana
Todos	Alineación de procedimiento de quejas, reclamos y apelaciones con relación a BMS.	02/02/18	M. Triana

Página 18, 40 y 41.	Aclaración de una obligación por parte del cliente Se incluye el numeral 13, reporte a organismos de control.	19/07/2018	M. Triana
Página 15	Especificación de una de las obligaciones de los clientes.	20/05/2019	M. Triana
Varias	Revisión General	03/10/2019	M. Triana
Página 11	Certificación PROCESOS/SERVICIOS (Sistema 6 ISO/IEC 17067:2013) específico para la Resolución 0576 del 27 de mayo del 2020, expedida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	02/06/2020	M. Triana
Página 11	Certificación PROCESOS/SERVICIOS (Sistema 6 ISO/IEC 17067:2013) específico para para Protocolos de Bioseguridad	07/02/2021	M. Triana
Página 11	Certificación PROCESOS/SERVICIOS (Sistema 6 ISO/IEC 17067:2013) específico para para Protocolos de Bioseguridad	26/04/2021	M. Triana
Página 11	Certificación PROCESOS/SERVICIOS (Sistema 6 ISO/IEC 17067:2013) inclusión de la Resolución 223 del 25 de febrero del 2021 y de las condiciones de la solicitud del servicio.	18/05/2021	M. Triana
Página 11	Eliminación de la resolución 666 y las resoluciones modificatorias en el servicio de Protocolos de Bioseguridad.	18/06/2021	M. Triana

1. INTRODUCCION Y ALCANCE

Bureau Veritas Certification es un organismo de certificación independiente, y forma parte de la organización BUREAU VERITAS CERTIFICATION HOLDING S., quien a su vez pertenece al Grupo Bureau Veritas; como organismo relacionado (ver **FIGURA 1.** *Estructura Global del Grupo. Tomado de BMS - ORGANISATION, STRUCTURE, LIABILITY & FINANCING*), donde se establece un acuerdo de cooperación administrativa y logística, manteniendo con suficiencia la independencia técnica.

Bureau Veritas Certification, que ofrece los servicios de certificación de sistemas de gestión contra normas nacionales e internacionales y normas de producto, además de normas específicas del cliente dónde sea apropiado. Los servicios de auditoría de certificación son accesibles a todos los solicitantes, sin tener en cuenta tamaño o número de miembros, su participación en cualquier asociación o grupo y se ofrecen de una manera no discriminatoria y no están sujetos a ningún tipo de restricción, excepto si están en contra de los principios éticos que Bureau Veritas Certification posee y donde así se estime.

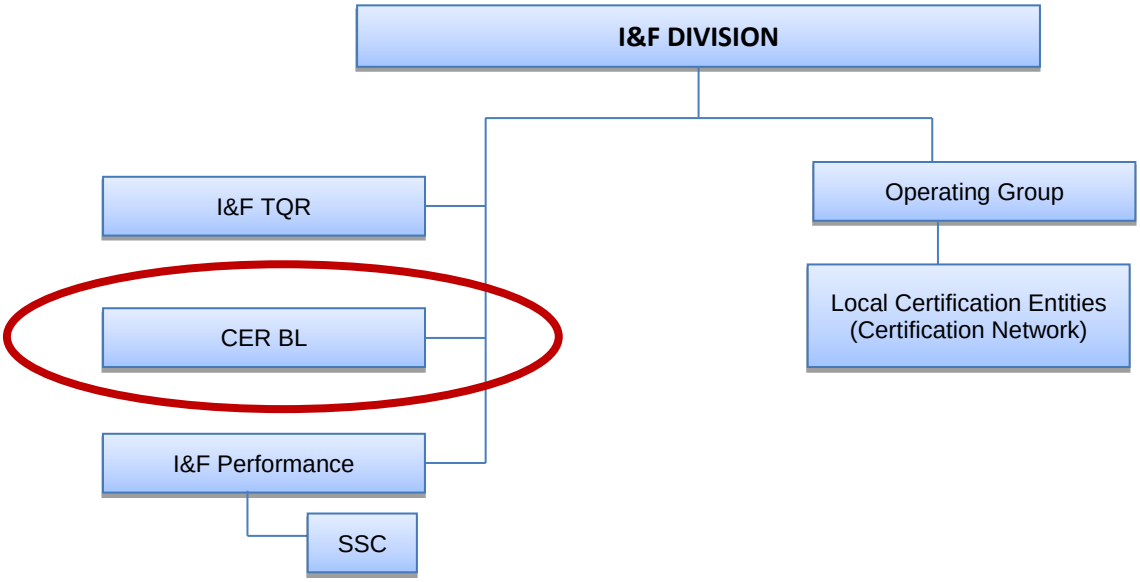

FIGURA 1. *Estructura Global del Grupo. Tomado de BMS - ORGANISATION, STRUCTURE, LIABILITY & FINANCING.*

Bureau Veritas Certification, cuenta con un respaldo económico basado en los ingresos de las actividades de certificación que realiza, obtiene sus ingresos de la prestación de servicios de evaluación de la conformidad y cuenta con una amplia cartera de clientes asegurando la no dependencia de su financiamiento en clientes particulares.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION tiene una política de precios competitivos que permiten la sostenibilidad de la empresa asegurando su independencia e imparcialidad.

Este procedimiento cubre el alcance del Servicio de Certificación de Producto y establece las condiciones para la solicitud, autorización, uso, gestión, mantenimiento y cancelación de la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

El presente procedimiento está basado en las disposiciones adoptadas por el Gobierno Nacional a través del cumplimiento del Decreto No. 1471 (del 5 de agosto del 2014) modificado por el Decreto No. Decreto 1595 de 2015, "Por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de la Calidad expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, mediante el cual se reorganiza el Subsistema Nacional de la Calidad, y de la Norma ISO/IEC 17065:2012 e ISO/IEC 17067:2013.

2. DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento se aplican los términos y definiciones establecidas en las ISO/IEC 17000:2004, ISO/IEC 17065:2012 e ISO/IEC 17067:2013.

Acreditación: Atestación de tercera parte relativa a un organismo de evaluación de la conformidad que manifiesta la demostración formal de su competencia para llevar a cabo tareas específicas de evaluación de la conformidad.

Apelaciones: se define como una inconformidad en relación a una decisión tomada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION en relación a una certificación o en cuanto a la resolución de una queja o reclamo ya sea hacia BUREAU VERITAS CERTIFICATION o un cliente certificado.

Certificación de Producto/proceso o servicio: es el medio por el cuál un Cliente puede tener confianza en el producto/proceso o servicio que entrega a una organización; es más efectiva cuando la misma es llevada a cabo por un Organismo de Certificación prestigioso operando bajo las reglas de una Acreditación Nacional o internacional. La prueba de que la Certificación se ha realizado de esta forma, debe manifestarse en los Certificados de Aprobación.

La "MARCA de Calidad BUREAU VERITAS CERTIFICATION" de conformidad con reglamentación técnica, es la expedida por BUREAU VERITAS CERTIFICATION, bajo las condiciones de este procedimiento y cuyo fin es certificar que los productos que lo tienen son conformes con las normas técnicas locales, normas técnicas internacionales o reglamentos técnicos (oficiales o internos), provienen de una fabricación en que la Calidad es controlada según las disposiciones de este procedimiento y son sometidos a un control permanente de la Calidad y de la Producción por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Cliente: Persona jurídica que solicita el uso de la MARCA y que en su momento tendrá aprobación para el uso de la misma.

Producto: Artículo o material fabricado o distribuido por el solicitante o proceso/servicio para el cual se ha formulado una petición para utilizar la MARCA.

Reglamentación técnica: Corresponde a la normatividad emitida y dirigida a un producto proceso/servicio, donde se establezcan parámetros de cumplimiento del mismo, en cuanto a su construcción, operatividad, usos, seguridad, etc. Esta reglamentación puede ser una norma técnica local, norma técnica internacional, reglamento técnico oficial, leyes, decretos, convenios contractuales, etc.

Servicio de certificación de producto: Proceso que incluye las actividades necesarias para verificar la conformidad de productos contra Reglamentación técnica, la cual es independiente de la persona u organización que provee el objeto y también de los intereses del usuario en dicho objeto.

Verificación de Conformidad: Confirmación mediante el examen de las evidencias que el producto cumple con los requisitos específicos.

3. GENERALIDADES

Este documento describe el procedimiento a seguir para obtener la Certificación de Producto de una Organización. Esta verificación se puede lograr a través de únicamente del ensayo del producto de acuerdo con las normas técnicas o reglamentación técnica aplicable para certificación Muestra, Lote o a través del ensayo acompañado la evaluación del Sistema de Calidad de la Fábrica y su proceso productivo MARCA/CONTINUA o prestación del servicio para certificación de PROCESOS/SERVICIOS, incluyendo GNV.

Este procedimiento describe las acciones requeridas por ambos, BUREAU VERITAS CERTIFICATION y EL CLIENTE, para completar el proceso de Certificación de Producto. Una Organización certificada bajo este esquema está habilitada para exhibir la MARCA de BUREAU VERITAS CERTIFICATION apropiada, o un Certificado de Conformidad con referencia a Reglamentos técnicos, normas técnicas o especificaciones técnicas.

Para lograr y mantener la certificación, EL CLIENTE debe cumplir con los requisitos de este y demás documentos proporcionados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION y debe mantener posteriormente un nivel aceptable de su Sistema de la Calidad, el cual debe mantenerse satisfactoriamente en el caso de haber recibido la MARCA de calidad BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

La Certificación otorgada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION cubre solamente los productos proceso/servicios directamente bajo el control de EL CLIENTE.

La MARCA es propiedad exclusiva de BUREAU VERITAS CERTIFICATION de acuerdo con los derechos registrados ante la oficina de propiedad industrial de la Superintendencia de Industria y Comercio. La MARCA se podrá registrar en otros países para asegurar su protección en el mundo. Se crea en BUREAU VERITAS CERTIFICATION el Registro de los productos que ostentan MARCA, para autenticar públicamente la autorización y vigencia de los derechos de uso de la MARCA.

4. ORGANISMOS DE INSPECCIÓN Y LABORATORIOS

BUREAU VERITAS CERTIFICATION puede contratar para actividades de certificación de producto, a entidades de Inspección y laboratorios Externos que a juicio de BUREAU VERITAS CERTIFICATION tengan las condiciones necesarias para realizar esta actividad. De igual manera puede utilizar auditores y/o inspectores externos, sin embargo, la responsabilidad de la prestación del servicio será de BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

5. SOLICITUD DE CERTIFICACION

5.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS TIPOS DE ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS APLICADOS POR BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

5.1.1. Certificación MUESTRA (Esquema Tipo 1a ISO/IEC 17067:2013): En este esquema, una o más muestras del producto se someten a las actividades de determinación. Se emite un certificado de conformidad para este tipo de producto, cuyas características se detallan en el certificado o en un documento mencionado en el certificado. Los elementos de la producción no están cubiertos por la atestación de conformidad de Bureau Veritas Certification.

Este sistema incluye:

a. Selección: incluye actividades de planificación y preparación, especificación de requisitos de acuerdo a los documentos normativos aplicables y tomas de muestras y contra muestras, según sea aplicable, con el fin de recolectar o producir toda la información y los elementos de entrada necesarios para la posterior función de determinación.
b. Determinación de características: Definir los requisitos técnicos de evaluación en términos de características del producto, que pueden ser definidas por normas, reglamentos o especificaciones del cliente y los mecanismos para evaluar la conformidad tales como ensayos, pruebas, evaluación de documentos u homologación de documentos internacionales.
c. Revisión: Evaluación del informe de todos los resultados de ensayos o pruebas aplicados a los productos a certificar, así como requisitos documentales, con relación al cumplimiento de los requisitos especificados.
d. Decisión de certificación: con base en las evidencias recolectadas durante la auditoria la cual puede ser favorable a través de la emisión del certificado o en su defecto una carta de no conformidad.
e. Atestación y Licencia: Emisión de certificado de conformidad, derecho a usar el logo de certificación en el producto, basada en la decisión tomada después de la revisión, de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados.

5.1.2. Certificación LOTE (Esquema Tipo 1b ISO/IEC 17067:2013): 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 de la determinación la revisión la definición es positivo, todos los elementos del lote pueden ser descritos como certificados y pueden llevar marca de conformidad.

Los elementos de la producción no están cubiertos o del sistema de gestión del fabricante por la atestación de conformidad de Bureau Veritas Certification.
Este sistema incluye:

a. Selección: incluye actividades de planificación y preparación, especificación de requisitos de acuerdo a los documentos normativos aplicables y tomas de muestras y contra muestras, según sea aplicable, con el fin de recolectar o producir toda la información y los elementos de entrada necesarios para la posterior función de determinación.
b. Determinación de características: Definir los requisitos técnicos de evaluación en términos de características del producto, que pueden ser definidas por normas, reglamentos o especificaciones del cliente y los mecanismos para evaluar la conformidad tales como ensayos, pruebas, evaluación de documentos u homologación de documentos internacionales.
c. Revisión: Evaluación del informe de todos los resultados de ensayos o pruebas aplicados a los productos a certificar, así como requisitos documentales, con relación al cumplimiento de los requisitos especificados.
d. Decisión de certificación: con base en las evidencias recolectadas durante la auditoria la cual puede ser favorable a través de la emisión del certificado o en su defecto una carta de no conformidad.
e. Atestación y Licencia: Emisión de certificado de conformidad, derecho a usar el logo de certificación en el producto, basada en la decisión tomada después de la revisión, de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados.

5.1.3. Certificación MARCA/CONTINUA (Esquema Tipo 5 ISO/IEC 17067:2013):

Este esquema de certificación Incluye el ensayo/prueba y la evaluación del sistema de gestión de calidad involucrado.

Este sistema incluye:

a. Selección: incluye actividades de planificación y preparación, especificación de requisitos de acuerdo a los documentos normativos aplicables y tomas de muestras y contra muestras, según sea aplicable, con el fin de recolectar o producir toda la información y los elementos de entrada necesarios para la posterior función de determinación.
b. Determinación de características: Definir los requisitos técnicos de evaluación en términos de características del producto, que pueden ser definidas por normas, reglamentos o especificaciones del cliente y los mecanismos para evaluar la conformidad tales como ensayos, pruebas, evaluación de documentos u homologación de documentos internacionales.
c. Revisión: Evaluación del informe de todos los resultados de ensayos o pruebas aplicados a los productos a certificar, así como requisitos documentales, con relación al cumplimiento de los requisitos especificados.

d. Decisión de certificación: con base en las evidencias recolectadas durante la auditoria la cual puede ser favorable a través de la emisión del certificado o en su defecto una carta de no conformidad.
e. Atestación y Licencia: Emisión de certificado de conformidad, derecho a usar el logo de certificación en el producto, basada en la decisión tomada después de la revisión, de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados
f. Vigilancia mediante ensayos/pruebas o inspección de muestras de fábrica o del mercado, o de ambos.

NOTA (1): *BUREAU VERITAS CERTIFICATION realiza la evaluación y vigilancia del sistema de gestión de calidad, conforme al numeral 7.3 del presente documento.*

5.1.4. <u>Certificación PROCESOS/SERVICIOS (Sistema 6 ISO/IEC 17067:2013):</u> Aplica a la certificación de procesos y servicios. Las actividades de determinación y evaluación no se limitan a la evaluación de elementos intangibles. En algunas situaciones, los elementos tangibles pueden sustentar evidencia de conformidad indicada por la evaluación de los procesos, recursos y controles involucrados.

Este sistema incluye:

a. Selección: incluye actividades de planificación y preparación, especificación de requisitos de acuerdo a los documentos normativos aplicables y tomas de muestras y contra muestras, según sea aplicable, con el fin de recolectar o producir toda la información y los elementos de entrada necesarios para la posterior función de determinación.
b. Determinación de características: Definir los requisitos técnicos de evaluación en términos de características del producto, que pueden ser definidas por normas, reglamentos o especificaciones del cliente y los mecanismos para evaluar la conformidad tales como ensayos, pruebas, evaluación de documentos u homologación de documentos internacionales.
c. Revisión: Evaluación del informe de todos los resultados de ensayos o pruebas aplicados a los productos a certificar, así como requisitos documentales, con relación al cumplimiento de los requisitos especificados.
d. Decisión de certificación: con base en las evidencias recolectadas durante la auditoria la cual puede ser favorable a través de la emisión del certificado o en su defecto una carta de no conformidad.
e. Atestación y Licencia: Emisión de certificado de conformidad, derecho a usar el logo de certificación en el producto, basada en la decisión tomada después de la revisión, de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados.
f. Vigilancia del Sistema de gestión de calidad, acorde al instructivo interno.

NOTA (2): *BUREAU VERITAS CERTIFICATION realiza la evaluación y vigilancia del sistema de gestión de calidad se tratan conforme al numeral 7.3 del presente documento.*

5.1.5. Certificación PROCESOS/SERVICIOS (Sistema 6 ISO/IEC 17067:2013) específico para Protocolos de Bioseguridad

- Resolución 0576 del 27 de mayo del 2020 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo “Por medio de la cual se crea el Sello de Calidad "Check in Certificado" y se establecen condiciones para obtener su uso”.
- Resolución 1288 del 14 de diciembre del 2020 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo “Por medio de la cual se crea el sello de calidad “Certificado Empresa Biosegura Colombia” y se establecen las condiciones para obtener su uso”.

El contrato se realiza por los años establecidos por el cliente, sin embargo, cada seis meses se realizan las actividades del esquema relativas a seguimiento (vigilancia) y renovación. Para el uso del sello de calidad "Check in Certificado", posterior al proceso de evaluación de la conformidad y aprobación de la certificación el cliente tiene la responsabilidad y obligación de consultar y aplicar los términos y condiciones descritos en la misma resolución (incluyendo el Anexo Técnico, Manual de Identidad del Sello).

El interesado en estas certificaciones de Bioseguridad deberá presentar la solicitud (SF01) junto con la siguiente información:

1. Información general del solicitante, como nombre, razón social, dirección, datos de contacto, cédula, número de identificación tributaria, número de Registro Nacional de Turismo (cuando aplique), tipo de usuario y subsector al que pertenece, nombre y datos del representante legal, si aplica, entre otros.
2. Definición del servicio o producto ofrecido en el que se va a certificar: Protocolo(s) de bioseguridad aplicable(s).
3. Documento de declaración de primera parte sobre el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, el cual contiene el proceso de autoevaluación.
4. Documentación que acredite el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad aplicables y vigentes, según la normatividad colombiana.

5.2. ESQUEMA DE EVALUACIÓN

Las Reglas Específicas del esquema de evaluación son, de manera general:

- Descripción e identificación del producto y la correspondiente norma o reglamentación técnica específica.
- Definición de las características de la certificación.
- Definición de los requisitos de evaluación del sistema de calidad del fabricante/cliente (para esquemas 5 y 6 definidos en la norma ISO/IEC 17067:2013).
- Definición del esquema de seguimiento posterior (para esquemas 5 y 6 definidos en la ISO/IEC 17067:2013).

- Verificación de la posibilidad de ejecución del servició de auditoria a través de la preventa en el formato SF150 (cuando sea aplicable).
- Costos del proceso.
- Oferta comercial de BUREAU VERITAS CERTIFICATION y aceptación de oferta por parte del cliente.
- Contrato o convenio entre el cliente y BUREAU VERITAS CERTIFICATION

La certificación se realizará con base en los requisitos de las normas o reglamentación técnica definida en la oferta comercial de BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

La Reglamentación técnica corresponde a la normatividad emitida y dirigida a un producto o proceso/servicio, donde se establezcan los requisitos de cumplimiento del mismo, en cuanto a su construcción, operatividad, usos, seguridad, etc. Esta reglamentación puede ser una norma técnica local, norma técnica internacional, reglamento técnico oficial, leyes, decretos, convenios contractuales, etc.

Para la identificación de familias o tipos es necesario primero que se describan las referencias y las características técnicas de los productos de forma clara y precisa de tal manera que sean inequívocas y que no se generalice el producto, proceso o servicio abarcando otros por fuera del alcance de la certificación.

La identificación de familias debe estar establecida desde la preventa y debe incluirse dentro del informe de auditoría y debe corresponder a la información descrita dentro del certificado de conformidad, en el caso de ser necesario modificar las muestras indicadas en la preventa, el auditor deberá documentar dentro del informe de auditoría claramente los motivos del cambio de las muestras preseleccionadas en la preventa.

La identificación de familias permite realizar un muestreo representativo de los productos a certificar, se debe informar al cliente (dentro del proceso de auditoría) basado en todos los criterios descritos a continuación:

- Provenir de un mismo proveedor o fabricante.
- Tener características similares (ejemplo: potencia, formas constructivas, vidas útiles, capacidades, colores, dimensiones, etc.), lo anterior de acuerdo con los parámetros que son requisitos dentro de la norma de certificación
- Tener usos funcionales similares.

NOTA (3): Familia de producto: *corresponde a los productos de un mismo conjunto que por cumplir con los criterios de agrupación de familias, se concentran para ser representados en el muestreo y en la expedición del certificado de conformidad.*

NOTA (4): Requisitos generales: *requisitos de un producto concernientes al rotulado o marcación, formas constructivas, documentación de control de producción y requisitos de terminado.*

NOTA (5): Requisitos específicos: *requisitos de un producto que involucran pruebas desarrolladas por un laboratorio.*

5.3. APLICACIÓN DE LA SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

La Certificación puede ser solicitada por cualquier persona natural o jurídica, ya sea fabricante o distribuidor del producto para el cual se solicita el Certificado.

El registro de solicitud será utilizado como la base para la generación de la Oferta Comercial y convenios. Este registro aplica tanto para certificación de primera vez, certificaciones sucesivas o ampliaciones de alcance, de igual manera aplica para producto en general, así como establecimientos dedicados a la distribución de productos derivados del petróleo y talleres de conversión de vehículos a GNCV. Dentro del formulario debe estar toda la información necesaria para completar el proceso de certificación dentro de la que se encuentra:

- el producto proceso/servicio que se van a certificar y sus características técnicas si aplica;
- las normas y/u otros documentos normativos para los cuales el cliente busca la certificación;
- las características generales del cliente, incluyendo su nombre y dirección de las ubicaciones físicas, los aspectos significativos de sus procesos y operaciones (si así lo exige el documento normativo) y cualquier obligación legal pertinente;
- toda otra información necesaria, de acuerdo con los requisitos de certificación correspondientes, tal como la información para las actividades de evaluación inicial y vigilancia, por ejemplo, los lugares donde se elaboran los productos certificados.

Cuando se haya recibido la información pertinente, BUREAU VERITAS CERTIFICATION determina los criterios de evaluación para desarrollar la actividad, los cuales contemplan como mínimo la siguiente información:

- Verificación de alcance de acreditación para realizar el proceso de certificación.
- Verificación de la existencia de laboratorios para la ejecución de los ensayos requeridos. (Determinación de todas las etapas de la certificación llevada a cabo y administrada por Bureau Veritas Certification).
- Información sobre los requerimientos adicionales tales como evaluación de laboratorios, evaluación del sistema de gestión de calidad, atestiguamiento de ensayos y viajes adicionales.
- Documentación sobre (informes de resultados de ensayos o pruebas aplicados a los productos a presentados para aceptación de resultados de conformidad generados antes de la solicitud o suministrados por el cliente).
- Identificación del producto (nombre, cantidad, referencias y características técnicas principales).
- Reglamentación técnica o normatividad específica aplicable.
- Identificación de familias y fabricantes (si aplica).
- Tipo de muestreo a realizar, éste se determina aplicando planes de muestreo indicados en las normas técnicas o en su defecto en lo definido en el IT 510.
- Cantidad de la muestra y contra muestra (si aplica).
- Tipo de auditoria (inicial / seguimiento).
- Ensayos a realizar.
- Actividades de seguimiento posteriores a la obtención de la certificación.

Para el caso de productos importados, BUREAU VERITAS CERTIFICATION solicitará, por cada fábrica, los siguientes documentos para validar el certificado de gestión de calidad de acuerdo a los requerimientos del reglamento o norma de certificación, si se tiene algún tipo de requerimiento para su validación; en todos los casos, incluso, cuando exista reglamentación técnica equivalente en Colombia, o existan certificados de país de origen:

- Certificado de Sistema de Gestión de Calidad vigente del fabricante.
- Información técnica del producto (Manuales, Fichas, especificaciones, etc.)

La información anterior hace parte de la documentación requerida para poder genera el documento de Preventa.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION proveerá, con base en esta información, una cotización para cubrir el costo del servicio de certificación, el cálculo del precio final, se realiza con base en los días utilizados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION para la prestación del servicio, por lo tanto los costos podrán variar con base en las actividades descritas en la nota 6 requeridas por el esquema de certificación, para cubrir el costo de la expedición del certificado o de la MARCA y las auditorias de seguimiento posteriores cuando aplique. Los Términos y Condiciones están descritos en este documento. BUREAU VERITAS CERTIFICATION, se rige por las reglas de acreditación definidas por los Organismos nacional e Internacionales de acreditación, si por requerimiento o acto resolutivo del Organismo de acreditación o de cualquier autoridad competente, no se pudiera prestar el servicio, BUREAU VERITAS CERTIFICATION, quedará exento de responsabilidad alguna.

NOTA (6): *La designación de días contemplará las siguientes actividades dependiendo el esquema de certificación:*

- Realización del informe por parte del Auditor
- Revisión del producto, proceso/servicio en las instalaciones del cliente y toma de muestras si aplica.
- Evaluación del sistema de gestión de calidad de los fabricantes que no lo tengan certificado o que el alcance de dicho certificado del sistema de gestión no cubra los productos que se van a certificar, en los casos que aplique.
- En caso de que no exista laboratorio acreditado o los ensayos no estén dentro del alcance de acreditación, se debe incluir la evaluación del mismo bajo la norma ISO/IEC 17025:2017 y los días de atestiguamiento necesarios para la realización de los ensayos, en los casos que aplique.
- Realización de listas de chequeo.

Si durante la revisión de la oferta solicitada se encuentra que no se tiene la competencia o capacidad para realizar la actividad, BUREAU VERITAS CERTIFICATION notificará al cliente del rechazo de la solicitud. Si el cliente lo solicita, BUREAU VERITAS CERTIFICATION debe proporcionar la justificación para la omisión de las actividades.

Si EL CLIENTE desea proceder con la Certificación, deberá confirmar oficialmente su aceptación. Al recibir BUREAU VERITAS CERTIFICATION este documento, el mismo será tomado como una instrucción para proceder en conformidad con el Acuerdo de

Certificación y las condiciones generales y es evidencia de aceptación de las condiciones definidas en este documento.

En conjunto con el cliente, BUREAU VERITAS CERTIFICATION programará las fechas para la verificación inicial para el caso de certificación MARCA/CONTINUA o PROCESOS/SERVICIOS y/o para la selección de las muestras y verificación de conformidad del producto en caso de certificación MUESTRA o LOTE.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION asignará el auditor para la ejecución de la actividad de acuerdo con su disponibilidad de agenda y cumpliendo los códigos establecidos para cada producto según el BMS y especificaciones locales. BUREAU VERITAS CERTIFICATION remitirá a manera de aceptación del inicio del proceso, comunicación formal escrita a LA ORGANIZACION, indicando la documentación requerida para el inicio de la actividad, igualmente se informará sobre el equipo auditor seleccionado. El equipo auditor será seleccionado de acuerdo con los requisitos impuestos a BUREAU VERITAS CERTIFICATION por los organismos de Acreditación.

6. OBLIGACIONES POR PARTE DEL CLIENTE

Asegurar el libre acceso a sus Plantas, Laboratorios y dependencias para las inspecciones y/o verificaciones que deba realizar BUREAU VERITAS CERTIFICATION dentro de los procesos de auditoría requeridos para la certificación de producto, suministro de producto para la verificación de los correspondientes requisitos y la toma de muestras para el envío al laboratorio.

El cliente debe proveer los documentos y elementos necesarios para realizar la auditoria, tales como: Documentos legales, fichas técnicas del producto, manuales de instalación, manuales de usuario, plaquetas de identificación, calcomanías, garantías del equipo, garantías de instalación, registro de garantías o reparaciones, registro de quejas y reclamos, certificados de calidad de los fabricantes, reportes de pruebas y ensayos realizados al producto, entre otros documentos aplicables dependiendo de la norma evaluada.

Cubrir dentro de los plazos estipulados en el contrato, los honorarios que BUREAU VERITAS CERTIFICATION cobre por la autorización del uso de la MARCA y/o certificación.

Recibir las auditorías de seguimiento a los certificados de conformidad de producto que se requieran, dentro de los tiempos estipulados en el contrato de certificación.

Aceptar la realización de auditorías especiales en caso de presentarse alguna queja o requerimiento relacionado con un producto certificado.

Aceptar la visita del personal del organismo de acreditación que requiera verificar el proceso de auditoría de BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Se compromete a tomar las medidas necesarias para o realizar actividades de evaluación y vigilancia, incluyendo las disposiciones para examinar documentación y registros, y tener acceso a equipo, ubicaciones, áreas y personal de sus subcontratistas o proveedores que

sean pertinentes o Investigar las quejas de los productos certificados o permitir la participación de observadores.

El cliente debe informar de manera oportuna y formal (a través de correo electrónico o comunicación física) a BVQI COLOMBIA LTDA todos los cambios que pueden afectar la conformidad del producto/proceso o servicio. A continuación, se indican algunos ejemplos:

- Cambios importantes en el sistema de gestión.
- Dirección de contacto y sitios de producción.
- Modificaciones en el producto/proceso o servicio.
- Modificaciones en el método de producción.
- Cambios en la organización y gestión (por ejemplo, directivos claves, personas que toman decisiones o personal técnico).
- Condiciones legales, comerciales, de la organización o de la propiedad.
- La finalización y/o producto descontinuado.

BVQI COLOMBIA LTDA tomará las acciones apropiadas, tales como la realización de una visita no anunciada y/o cambios en la certificación con cargo adicional al cliente con las tarifas vigentes en el momento.

En el caso de las certificaciones bajo Esquema Tipo 5, se deberá demostrar el mecanismo que se tiene con el fabricante, para dar a conocer a BVQI COLOMBIA LTDA los cambios que pueda presentar en el producto.

El valor de la oferta comercial corresponde al cálculo de la certificación según las referencias y/o países de origen, especificados en el Formulario de Aplicación, en el caso en que éstos sean modificados, la oferta Comercial variará como corresponda y es Responsabilidad de la Organización evaluada dar a conocer estas variaciones a Bureau Veritas Certification formalmente antes de ejecutar la Actividad.

Al aceptar esta oferta independientemente de los resultados, la EMPRESA se compromete a cancelar el valor aquí definido y el valor de las pruebas de laboratorio (en el caso que aplique). El certificado o carta de NO Conformidad solo se entregará una vez se haya cancelado el valor de los Servicios prestados (Auditoria + Pruebas de Laboratorio).

La EMPRESA sigue siendo responsable por cualquier anomalía en sus productos y defenderán, protegerán e indemnizarán a BUREAU VERITAS CERTIFICATION. La certificación emitida no exime a los Clientes de sus obligaciones legales respecto de los servicios o productos en el alcance de sus sistemas de gestión.

La EMPRESA se compromete a hacer declaraciones coherentes sobre el alcance de la certificación (nombre del producto/proceso/servicio, esquema de certificación y referente normativo), los cuales son corroborados dentro del ejercicio de auditoría.

La EMPRESA se compromete a no utilizar su certificación de conformidad de producto de manera que ocasione mala reputación para BUREAU VERITAS CERTIFICATION y a no hacer ninguna declaración relacionada con su certificación de conformidad de producto que BUREAU VERITAS CERTIFICATION pueda considerar engañosa o no autorizada.

Inmediatamente después de que BUREAU VERITAS CERTIFICATION suspenda o retire la certificación de conformidad de producto, o que dicha certificación finalice, la EMPRESA se compromete a dejar de utilizarla en todo material publicitario que contenga alguna referencia a ella, y emprende las acciones exigidas por el esquema de certificación (por ejemplo, la devolución de los certificados) y cualquier otra medida que se requiera.

Al hacer referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, EMPRESA debe cumplir con los requisitos de uso establecidos por BUREAU VERITAS CERTIFICATION o el esquema de certificación.

Si la empresa suministra copias de los documentos de certificación otorgados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad.

La EMPRESA se compromete a cumplir con todos los requisitos que pueda estipular el esquema de certificación o BUREAU VERITAS CERTIFICATION con respecto al uso del logo y a la información relacionada con el mismo.

La EMPRESA debe conservar un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de requisitos de la certificación y poner tales registros a disposición de BUREAU VERITAS CERTIFICATION cuando este lo solicite.

La EMPRESA se compromete a registrar en los casos que aplique, toda la información complementaria que sea necesaria para el desarrollo de su actividad ante los organismos de control y vigilancia, así como ante los organismos de regulación.

7. PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

7.1. CERTIFICACIÓN MUESTRA Y LOTE:

En este esquema, un lote o muestra del producto se somete a las actividades de determinación. Las principales operaciones al respecto son:

Evaluación Inicial: Se realiza una revisión documental de aspectos básicos de la organización como su legalidad, información técnica del producto, información de la muestra o del lote a certificar.

Selección de Muestras y Verificación de la Conformidad: Las muestras y contra muestras se toman, aplicando planes de muestreo indicados en las normas técnicas respectivas de los productos o en su defecto en lo descrito en los instructivos internos.

Las muestras y contra muestras tomadas se deben identificar colocando una etiqueta autoadhesiva la cual contiene:

- Código de muestra y contra muestra.
- Nombre del auditor.
- Fecha del muestreo.

Realización de ensayos de laboratorio: Las muestras y contra muestras seleccionadas por el auditor deberán ser sometidas a ensayos realizados por el laboratorio designado por BUREAU VERITAS teniendo en cuenta:

Con base en lo establecido en el Decreto 1471 (del 5 de agosto del 2014) modificado por el Decreto 1595 de 2015, "Por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de la Calidad expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, mediante el cual se reorganiza el Subsistema Nacional de la Calidad, Articulo 2.2.1.7.9.5 ***Realización de ensayos en laboratorios,*** estos se realizarán en laboratorios acreditados por organismos de acreditación que hagan parte de los acuerdos de reconocimiento multilateral suscritos por el organismo nacional de acreditación ONAC.

Cuando no exista en Colombia laboratorio acreditado para la realización de los ensayos requeridos para el cumplimiento del reglamento técnico aplicable, tales ensayos se podrán realizar en laboratorios evaluados previamente por los organismos de certificación de producto o los de inspección, según sea el caso, bajo la Norma NTC/ISO/IEC17025:2005.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION, solo podrá utilizar estos laboratorios para los efectos previstos hasta que se acredite el primer laboratorio en Colombia., mediante el uso del IT508 GESTIÓN DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION es quien toma la decisión sobre la utilización o no de un laboratorio nacional o internacional, con base en la calificación, evaluación y seguimiento a los servicios que prestan los laboratorios, siguiendo los siguientes criterios aplicables en su orden así:

- *Laboratorios acreditados en Colombia que tengan los ensayos requeridos dentro del alcance de acreditación:* La condición de validez y de alcance de la acreditación debe ser verificada con el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC. Estos laboratorios no requieren de evaluación adicional o testificación de ensayos.
- *Laboratorios acreditados en el exterior que tengan los ensayos dentro del alcance de acreditación:* La condición de validez y de alcance de la acreditación debe ser verificada con el Organismo de Acreditación que corresponda. El Organismo de Acreditación debe ser parte de los acuerdos de reconocimiento multilateral

- *Laboratorios acreditados en Colombia que no tengan dentro del alcance de acreditación los ensayos* requeridos: La condición de validez de la acreditación debe ser verificada con el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC. Estos laboratorios deben ser evaluados y los ensayos testificados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

- *Laboratorios no acreditados en Colombia:* Estos laboratorios deben ser evaluados y los ensayos testificados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

- *Laboratorios acreditados en el exterior que no tengan dentro del alcance de acreditación los ensayos requeridos:* La condición de validez de la acreditación debe ser verificada con el Organismo de Acreditación que corresponda. El Organismo de Acreditación debe ser parte de los acuerdos de reconocimiento

multilateral. Estos laboratorios deben ser evaluados y los ensayos testificados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

- *Laboratorios de propiedad del cliente que no cuenten con acreditación:* Estos laboratorios deben ser evaluados y los ensayos testificados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

- *Laboratorios no acreditados en el exterior:* Estos laboratorios deben ser evaluados y los ensayos testificados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Cuando se encuentre que un laboratorio no tiene disponibilidad o capacidad para la prestación de sus servicios, BUREAU VERITAS CERTIFICATION puede optar por el uso de laboratorios saltando el orden establecido anteriormente.

NOTA (7): *Aunque BUREAU VERITAS CERTIFICATION es quien toma la decisión de utilización de un laboratorio, el CLIENTE podrá objetar de manera justificada la actividad de contratación de este, caso en el cual se concertará la utilización de un laboratorio distinto que cumpla con los criterios de selección de laboratorios, establecido por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.*

Emisión del certificado: La emisión del certificado MUESTRA o LOTE, se realizará posteriormente a la verificación por parte del auditor del cumplimiento de todos los requisitos establecidos por las normas y reglamentos técnicos aplicables al producto y la posterior aprobación por parte de la Gerencia Técnica. El certificado indicará detalladamente la cantidad de productos, lote, sus referencias y/o el código de la muestra.

7.2. CERTIFICACIÓN MARCA/CONTINUA O PROCESOS/SERVICIOS

En este esquema de evaluación se incluye el ensayo/prueba y la evaluación del sistema de gestión de calidad involucrado.

Es el conjunto de operaciones destinadas a la autorización o negación, uso, mantenimiento, suspensión o cancelación del derecho del uso de la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Las principales operaciones al respecto son:

7.2.1. Evaluación del sistema de gestión

Clientes que posean sistema de gestión de calidad certificado

Evaluación Inicial: Cuando el Cliente posea en la planta de fabricación del producto su Sistema de Gestión de Calidad certificado para el alcance de fabricación del producto a certificar: Se realizará evaluación del proceso mediante el cual el cliente obtuvo su certificación de la siguiente manera:

a. En los casos en que el certificado esté emitido por BUREAU VERITAS CERTIFICATION, únicamente se solicita la copia respectiva, verificando que el

alcance esté acorde con el producto a certificar, incluyendo el proceso productivo, que el certificado este vigente, corroborando la validez con la oficina de BUREAU VERITAS CERTIFICATION respectiva.

b. En los casos en que el certificado esté emitido por un ente certificador diferente a BUREAU VERITAS CERTIFICATION, la homologación la debe hacer el auditor validando los certificados entregados por el cliente de la siguiente manera:

- Que el alcance esté acorde con el producto a certificar, incluyendo el proceso productivo.

- Que el certificado esté vigente.

- Se aceptan certificados de calidad cuyas acreditaciones sean reconocidas por organismos como los siguientes, entre otros:

EA (European Co-operation for accreditation) http://db.european-accreditation.org
PAC (Pacific Accreditation Co-operation) http://www.apec-pac.org
IAAC (InterAmerican Accreditation Cooperation) http://www.iaac.org.mx/English/Members.php
IAF (International Accreditation Forum) http://www.iaf.nu/
IATF (International Automotive Task Force) http://www.iatfglobaloversight.org/

- Para validación de certificados para procesos de certificación con RETIE o RETILAP deberán seguirse los lineamientos de dichos reglamentos

  También se tendrán en cuenta los acuerdos comerciales de reconocimiento mutuo que Colombia haya establecido con otros países.

- Que el ente acreditador tenga en sus empresas acreditadas al ente certificador.

- Verificación con el ente certificador la validez del certificado presentado por la empresa.

Clientes que no posean sistema de gestión de calidad certificado

Para el Cliente que no posea certificación de su Sistema de Gestión de Calidad: Se desarrolla durante el mismo ejercicio de auditoria a los requisitos de la norma de producto proceso/servicio que se esté verificando en la cual se realizan los siguientes pasos:

a) Designación del equipo auditor.

b) Elaboración del plan de auditoria.

c) Diligenciamiento de la lista de verificación asociada a los requisitos del producto o servicio auditado y al Sistema de gestión de calidad.

d) Ejecución de la evaluación asociada a los siguientes capítulos incluidos en la ISO 9001 acorde a su aplicación: planificación y control operacional, competencia del

personal, control del procesos, productos y servicios, seguimiento, medición, análisis y evaluación (producto, procesos, equipos de medición) y quejas y reclamos.

e) Informe de la evaluación. Este se comunica verbalmente y se entrega copia al cliente, adjuntando las no conformidades detectadas.

f) Seguimiento y verificación de las no conformidades

g) Una vez cerradas las no conformidades se continúa con el proceso de certificación.

NOTA (8): *Si dentro del proceso de planificación, se identifica que el Sistema de Gestión de Calidad del cliente fue evaluado en un proceso de certificación de producto anterior (hasta un año) y esta cubre los mismos procesos productivos, dicha evaluación se aceptará para el nuevo proceso de certificación.*

NOTA (9): *Para los procesos asociados a agentes de la cadena de distribución de combustibles líquidos, estaciones de servicio de GNV y Talleres de conversión la ejecución de la evaluación del sistema de gestión se realizará asociada con los siguientes aspectos incluidos en la ISO 9001 acorde a su aplicación; (Contexto de la Organización, liderazgo, Planificación, Apoyo, Operación, Evaluación del Desempeño y Mejora) en lista de verificación correspondiente.*

7.2.2 Evaluación del Producto

Determinación de todas las etapas de la certificación llevada a cabo y administrada por Bureau Veritas Certification

Selección de Muestras y Verificación de la Conformidad:

Las muestras se toman, aplicando planes de muestreo indicados en la preventa y de acuerdo a las normas técnicas respectivas de los productos o en su defecto en lo descrito en los instructivos internos.

Las muestras tomadas para laboratorio se deben identificar colocando una etiqueta autoadhesiva proporcionada por Bureau Veritas la cual contiene:

- Código de muestra
- Nombre del auditor
- Fecha del muestreo

Realización de ensayos de laboratorio:

Las muestras seleccionadas por el auditor deberán ser sometidas a ensayos realizados por el laboratorio designado por BUREAU VERITAS teniendo en cuenta:

Con base en lo establecido en el Decreto 1471 (del 5 de agosto del 2014) modificado por el Decreto 1595 de 2015, "Por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional

de la Calidad expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, mediante el cual se reorganiza el Subsistema Nacional de la Calidad, Articulo 2.2.1.7.9.5 ***Realización de ensayos en laboratorios,*** estos se realizarán en laboratorios acreditados por organismos de acreditación que hagan parte de los acuerdos de reconocimiento multilateral suscritos por el organismo nacional de acreditación ONAC.

Cuando no exista en Colombia laboratorio acreditado para la realización de los ensayos requeridos para el cumplimiento del reglamento técnico aplicable, tales ensayos se podrán realizar en laboratorios evaluados previamente por los organismos de certificación de producto o los de inspección, según sea el caso, bajo la Norma NTC/ISO/IEC17025:2005.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION, solo podrá utilizar estos laboratorios para los efectos previstos hasta que se acredite el primer laboratorio en Colombia., mediante el uso del IT508 Gestión de Evaluación de Laboratorios.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION es quien toma la decisión sobre la utilización o no de un laboratorio nacional o internacional, con base en la calificación, evaluación y seguimiento a los servicios que prestan los laboratorios, siguiendo los siguientes criterios aplicables en su orden así:

- *Laboratorios acreditados en Colombia que tengan los ensayos requeridos dentro del alcance de acreditación:* La condición de validez y de alcance de la acreditación debe ser verificada con el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC. Estos laboratorios no requieren de evaluación adicional o testificación de ensayos.

- *Laboratorios acreditados en el exterior que tengan los ensayos dentro del alcance de acreditación:* La condición de validez y de alcance de la acreditación debe ser verificada con el Organismo de Acreditación que corresponda. El Organismo de Acreditación debe ser parte de los acuerdos de reconocimiento multilateral

- *Laboratorios acreditados en Colombia que no tengan dentro del alcance de acreditación los ensayos* requeridos: La condición de validez de la acreditación debe ser verificada con el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC. Estos laboratorios deben ser evaluados y los ensayos testificados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

- *Laboratorios no acreditados en Colombia:* Estos laboratorios deben ser evaluados y los ensayos testificados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

- *Laboratorios acreditados en el exterior que no tengan dentro del alcance de acreditación los ensayos requeridos:* La condición de validez de la acreditación debe ser verificada con el Organismo de Acreditación que corresponda. El Organismo de Acreditación debe ser parte de los acuerdos de reconocimiento multilateral. Estos laboratorios deben ser evaluados y los ensayos testificados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

- *Laboratorios de propiedad del cliente que no cuenten con acreditación:* Estos laboratorios deben ser evaluados y los ensayos testificados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

- *Laboratorios no acreditados en el exterior:* Estos laboratorios deben ser evaluados y los ensayos testificados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

NOTA (10). *Aunque BUREAU VERITAS CERTIFICATION es quien toma la decisión de utilización de un laboratorio, CLIENTE podrá objetar de manera justificada la actividad de contratación de este, caso en el cual se concretará la utilización de un laboratorio distinto que cumpla con los criterios de selección de laboratorios establecido por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.*

Acciones correctivas generadas de la auditoria de certificación y de seguimiento

Los Originales de los informes de No Conformidades reportados durante el curso de la Auditoria de Certificación, deberán completarse y entregarse a BUREAU VERITAS CERTIFICATION para su cierre, antes de recomendar el otorgamiento de la Certificación.

En caso de auditorías de seguimientos rutinarios, especial u otras, la entrega de los originales de los informes de no conformidades será convenida entre LA ORGANIZACION y el equipo auditor, sin exceder los siguientes plazos:

Para auditorias de certificación:

- Las No Conformidades de gestión (manejo de quejas, sistema de gestión de calidad, entre otros) tienen un plazo de cierre de 90 días calendario.
- Las No Conformidades de producto relacionadas con rotulado, etiquetado, manuales de usuario, cuando aplique, tienen un plazo de cierre de 90 días calendario.
- Las No Conformidades detectadas por incumplimiento en requisitos técnicos o normativos o legales del producto/servicio por ejemplo resultado de los ensayos de laboratorio, licencias ambientales, incumplimientos estructurales implican la terminación del proceso, por consiguiente, la emisión de una comunicación de producto/proceso o servicio No Conforme.

Para visitas de seguimiento:

- Las No Conformidades de gestión (manejo de quejas, sistema de gestión de calidad, entre otros) tienen un plazo de cierre de 15 días calendario.
- Las No Conformidades de producto relacionadas con rotulado, etiquetado, manuales de usuario implican la suspensión del proceso.
- Las No Conformidades detectadas por incumplimiento en requisitos técnicos o normativos o legales del producto/servicio por ejemplo resultado de los ensayos de laboratorio, licencias ambientales, incumplimientos estructurales implican el retiro de la certificación.

Hay dos niveles de acción correctiva:

Acción Correctiva que involucra solamente cambios de la documentación. En este caso la verificación de la misma puede ser realizada sin la necesidad de una nueva visita al lugar, solo con el envío y presentación de los informes de no-conformidad originales, copias de

los documentos modificados y el registro de acción correctiva de la organización. LA ORGANIZACIÓN no debe enviar originales de su documentación y/o documentos controlados.

Acción correctiva que requiere cambios significativos que sólo pueden ser resueltos por verificación en el lugar. En este caso una visita ESPECIAL de seguimiento será realizada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION en el momento adecuado y acordado con LA ORGANIZACIÓN.

NOTA (11): *Si es necesario realizar Visitas Especiales, estas se facturarán aplicando la tarifa por día-auditor en vigor.*

NOTA (12): *Las acciones correctivas deben ser implementadas en los días siguientes a la reunión de cierre. De allí en adelante, BUREAU VERITAS CERTIFICATION se reserva el derecho de repetir la Auditoria, de ser así, se cargarán los costos asociados a la visita adicional a la tasa día-auditor vigente en el momento.*

NOTA (13): *Las acciones correctivas que se presenten por LA ORGANIZACIÓN haciendo uso del plazo máximo, BUREAU VERITAS CERTIFICATION realizará la revisión de las mismas, sin embargo, de no encontrarse satisfactorias las evidencias para el cierre, BUREAU VERITAS CERTIFICATION emitirá comunicación a LA ORGANIZACIÓN con la no recomendación de su certificación. En este caso el proceso de certificación debe ser iniciado nuevamente.*

NOTA (14): *El método de cierre de las No conformidades para las auditorias de los agentes de la cadena de distribución de combustibles y talleres de conversión se tratan conforme al numeral 7.3 del presente documento.*

7.2.4 Emisión del certificado:

La emisión del certificado de MARCA/CONTINUA o PROCESOS/SERVICIOS, se realizará posteriormente a la verificación por parte del auditor del cumplimiento de todos los requisitos establecidos por las normas y reglamentos técnicos aplicables al producto, cierre de no conformidades y la posterior aprobación por parte de la Gerencia Técnica. El certificado indicará detalladamente los productos y referencias.

<u>Autorización de uso de la marca:</u>

Si los resultados obtenidos en la etapa anterior muestran conformidad del producto y del sistema de calidad con los requisitos establecidos, el Gerente técnico o sus delegados aprueban la certificación.

NOTA (15): *BUREAU VERITAS CERTIFICATION puede abstenerse de autorizar el uso de la MARCA, si a su juicio la imagen del producto para el cual se solicita puede ir en detrimento de la MARCA o de la imagen de BUREAU VERITAS CERTIFICATION*

NOTA (16): *La autorización del uso de la MARCA se otorga mediante contrato con BUREAU VERITAS CERTIFICATION durante períodos fijos. El presente procedimiento forma parte de dicho contrato.*

Vigilancia de la MARCA para certificación MARCA/CONTINUA o PROCESOS/SERVICIOS:

Con el fin de mantener la certificación MARCA/CONTINUA o PROCESOS/SERVICIOS, se realizan auditorias de seguimiento cuya periodicidad está definida en el contrato. El objetivo de dicha auditoria es verificar que el cumplimiento de los requisitos técnicos bajo los cuales se aprobó el uso de la marca se mantiene. La auditoría de seguimiento incluye nuevamente la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, descrito en el numeral 7.2.1 y la realización de pruebas cuando sea aplicable para determinar que el producto sigue cumpliendo los requisitos normativos.

El cliente debe notificar oportunamente a BUREAU VERITAS CERTIFICATION de cualquier modificación al producto o al proceso que pueda alterar la naturaleza del producto. El cliente no puede comercializar el producto con la MARCA de BUREAU VERITAS CERTIFICATION, hasta tanto BUREAU VERITAS CERTIFICATION no se lo informe.

NOTA (17): *La vigilancia de la marca para las auditorias de los agentes de la cadena de distribución de combustibles y talleres de conversión se tratan conforme al numeral 7.3 del presente documento.*

7.3 PROCESOS/SERVICIOS – LOS AGENTES DE LA CADENA DE DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLES Y TALLERES DE CONVERSIÓN

Es el conjunto de operaciones destinadas a la autorización o negación, uso, mantenimiento, suspensión o cancelación del derecho del uso de la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION. Las principales operaciones al respecto son:

Evaluación Inicial:

a. Verificación documental, que corresponde a la documentación relacionada con la normatividad aplicable. Se exigirán los registros de pruebas y ensayos de los componentes del sistema, junto con los registros calibración de los diferentes elementos realizados de acuerdo con el plan de mantenimiento y requisitos de los fabricantes de equipos.

b. Proceso de inspección corresponde a la verificación física del agente de la cadena de distribución de combustible o taller de conversión, donde se revisan las características particulares de construcción, el cumplimiento de distancias de seguridad, los requisitos y condiciones técnicas de equipos instalados, los elementos de seguridad, la facilidad y seguridad de operación y la distribución de las instalaciones conforme a los instructivos internos.

Acciones correctivas generadas de la auditoria de certificación y de seguimiento

Los Originales de los informes de No-Conformidades reportados durante el curso de la Auditoria de Certificación, deberán completarse y entregarse a BUREAU VERITAS CERTIFICATION para su cierre, antes de recomendar el otorgamiento de la Certificación.

En caso de auditorías de seguimientos rutinarios, especial u otras, la entrega de los originales de los informes de no-conformidades será convenida entre LA ORGANIZACION y el equipo auditor, sin exceder el plazo máximo de 60 días para su cierre.

Hay dos niveles de acción correctiva:

Acción Correctiva que involucra solamente cambios de la documentación. En este caso la verificación de la misma puede ser realizada sin la necesidad de una nueva visita al lugar, solo con el envío y presentación de los informes de no-conformidad originales, copias de los documentos modificados y el registro de acción correctiva de la organización. LA ORGANIZACIÓN no debe enviar originales de su documentación y/o documentos controlados.

Acción correctiva que requiere cambios significativos que sólo pueden ser resueltos por verificación en el lugar. En este caso una visita ESPECIAL de seguimiento será realizada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION en el momento adecuado y acordado con LA ORGANIZACIÓN.

NOTA (18): *Si es necesario realizar Visitas Especiales, estas se facturarán aplicando la tarifa por día-auditor en vigor.*

NOTA (19): *Las acciones correctivas que se presenten por LA ORGANIZACIÓN haciendo uso del plazo máximo de los sesenta (60) días, BUREAU VERITAS CERTIFICATION realizará la revisión de las mismas, sin embargo, de no encontrarse satisfactorias las evidencias para el cierre, BUREAU VERITAS CERTIFICATION emitirá comunicación a LA ORGANIZACIÓN con la no recomendación de su certificación. En este caso el proceso de certificación debe ser iniciado nuevamente.*

NOTA (20): *Si es necesario realizar Visitas Especiales, estas se facturarán aplicando la tarifa por día-auditor en vigor.*

Emisión del certificado:

La emisión del certificado, se realizará posteriormente a la verificación por parte del auditor del cumplimiento de todos los requisitos establecidos por las normas y reglamentos técnicos aplicables al producto, cierre de no conformidades y la posterior aprobación por parte de la Gerencia Técnica.

Autorización de uso de la marca:

Si los resultados obtenidos en la etapa anterior muestran conformidad del producto y del sistema de calidad con los requisitos establecidos, el Gerente técnico o sus delegados aprueban la certificación.

NOTA (21): *BUREAU VERITAS CERTIFICATION puede abstenerse de autorizar el uso de la MARCA, si a su juicio la imagen del producto para el cual se solicita puede ir en detrimento de la MARCA o de la imagen de BUREAU VERITAS CERTIFICATION*

NOTA (22): *La autorización del uso de la MARCA se otorga mediante contrato con BUREAU VERITAS CERTIFICATION.*

Vigilancia de la MARCA:

Con el fin de mantener la certificación los establecimientos dedicados a la distribución de productos derivados del petróleo, tales como Estaciones de Servicio, Grandes Consumidores y Plantas de Abastecimiento, serán objeto de visitas periódicas anuales, de acuerdo con parámetros contractuales, en las que se verificará el cumplimiento de la totalidad de los requisitos técnicos bajo los cuales se aprobó el uso de la marca. La auditoría de seguimiento incluye nuevamente la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, descrito en el numeral 7.2.1 y la realización de pruebas cuando sea aplicable para determinar que el producto sigue cumpliendo los requisitos normativos. Se realizará las verificaciones periódicas de la calibración de los elementos de los equipos que lo requieran y se documentará su respectiva evidencia, de acuerdo a las condiciones del equipo.

Las Estaciones de Servicio de GNCV serán objeto de visitas periódicas cada seis meses (de acuerdo a parámetros contractuales) en las que se verificará el cumplimiento de la totalidad de los requisitos establecidos en la normatividad vigente.

Los Talleres de Conversión de Vehículos a GNCV serán objeto de visitas periódicas cada seis meses (de acuerdo a parámetros contractuales) en las que se verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad vigente.

El cliente debe notificar oportunamente a BUREAU VERITAS CERTIFICATION de cualquier modificación al producto o al proceso que pueda alterar la naturaleza del producto. El cliente no puede comercializar el producto con la MARCA de BUREAU VERITAS CERTIFICATION, hasta tanto BUREAU VERITAS CERTIFICATION no se lo informe.

Al finalizar cada auditoría de seguimiento, el auditor entregará al cliente un Reporte de Visita de Seguimiento como evidencia de la actividad realizada, sin que ello implique la conformidad del establecimiento.

8. EMPLEO DEL CERTIFICADO

8.1. CERTIFICADO MUESTRA Y LOTE

El certificado de conformidad se expide cuando se encuentra que los productos cumplen con todos los requerimientos de la reglamentación técnica aplicable. Se aclara que el Certificado MUESTRA o LOTE de producto, corresponde a los productos que se presentaron y se encuentran en el lugar y sitio de la auditoría.

Este certificado no releva al cliente (importador o comercializador) de sus obligaciones contractuales, en los temas de calidad y cantidad, y no perjudica el derecho que tiene el comprador de reclamar por cualquier defecto que sea encontrado durante una inspección al azar en el momento de nuestra certificación o que ocurra después de ésta.

8.2. CERTIFICADO MARCA/CONTINUA O PROCESOS Y SERVICIOS

El cliente al que se le otorga la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION podrá hacer uso del logo de nuestra marca siempre y cuando cumpla con las políticas descritas en el "Manual de Uso de la Marca - Bureau Veritas Certification, el cual está disponible en la siguiente página: https://www.bureauveritascertification.com/.

Si por alguna razón llegan al mercado unidades de producto no conformes con la Reglamentación técnica y que lleven la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION, el cliente está en la obligación de recoger dichos productos en la forma y plazo que se acuerde con BUREAU VERITAS CERTIFICATION Si alguno de dichos productos se encuentra en poder de los consumidores, el cliente está obligado a reponerlos.

La autorización del uso de la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION, no se puede hacer extensiva al mismo producto con la misma MARCA que sea fabricado por personas distintas al cliente (ej. el caso de maquila), sin que dichas personas llenen la totalidad de los requisitos de este procedimiento.

El cliente titular del Sello, no puede utilizar éste en el mismo producto con diferente MARCA para el que fue autorizado, sin previa autorización de BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

En caso de que solamente un componente, parte o elemento de un producto haya sido autorizado para ostentar la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION, éste se puede usar en el producto siempre que se aclare que la MARCA sólo cubre dicho componente, parte o elemento y NO EL PRODUCTO EN SU TOTALIDAD.

El cliente debe avisar inmediatamente todo cese temporal de la Producción. Si éste es considerado como excesivo por el Gerente de operaciones de BUREAU VERITAS CERTIFICATION, se dará suspensión temporal del certificado.

Después de una investigación se puede dar una suspensión temporal, el cliente no podrá reanudar el uso de la MARCA hasta que BUREAU VERITAS CERTIFICATION le notifique la autorización respectiva.

El uso de la MARCA no excluye la utilización de otro Sello o MARCA con finalidad semejante, mientras que éste último no vaya en detrimento de la marca BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

La autorización de la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION y la colocación de la misma sobre los productos autorizados no sustituyen la garantía que corresponde conforme a la Ley al fabricante, distribuidor o importador.

El derecho del uso de la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION es intransferible.

En caso de fusión, liquidación o absorción del cliente, todos los derechos de uso de la MARCA cesan en pleno derecho.

En caso de que el cliente cese definitivamente de fabricar un producto cubierto por la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION o transfiera los derechos de fabricación a

otra, deberá informar de inmediato esta situación a BUREAU VERITAS CERTIFICATION por escrito y suministrar una evaluación de las existencias disponibles del producto, con una estimación del tiempo necesario para que dicho producto se agote. Con base en esta información se decidirá la anulación del derecho de uso de la MARCA para este producto y BUREAU VERITAS CERTIFICATION fija la fecha a partir de la cual se anula esta autorización.

Si el cliente transfiere los derechos de fabricación a un tercero, la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION no se puede usar hasta tanto BUREAU VERITAS CERTIFICATION no lo autorice a través de un nuevo contrato.

El cliente sólo podrá hacer uso de la MARCA en los documentos que hagan referencia a los productos que ostentan la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

8.2. SUSPENSIÓN, RETIRO O CANCELACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

BUREAU VERITAS CERTIFICATION se reserva el derecho de suspender, retirar o cancelar la certificación en cualquier momento en las siguientes instancias:

- Uso inadecuado del logotipo de BUREAU VERITAS CERTIFICATION, el cual no ha sido resuelto efectivamente por LA ORGANIZACIÓN después de haber recibido la notificación por parte de BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

- LA ORGANIZACIÓN no acepta recibir las visitas de seguimiento de acuerdo con las reglas de certificación.

- Si como resultado de alguna visita de seguimiento se concluye que los productos no mantienen las condiciones iniciales de certificación.

- No cumplimiento con los requisitos financieros del Acuerdo con BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

- El cliente certificado haya solicitado voluntariamente una suspensión.

- Cambio en las normas y reglamentos técnicos que invaliden la vigencia de un certificado.

- Desprestigiar de cualquier manera a BUREAU VERITAS CERTIFICATION

En el caso que la cuestión que dio origen a la suspensión se resuelva, el certificado será restaurado. No obstante si al transcurrir el periodo máximo de suspensión la cuestión no se ha resuelto BUERAU VERITAS CERTIFICATION, se dispondrá a retirar o reducir el alcance de la certificación eliminando lo no conforme.

La suspensión o el retiro de la certificación se notifican por escrito al cliente informándole las razones de ésta y las acciones que deben ser tomadas con los productos incluidos en los certificados motivos de suspensión o cancelación. Una vez ordenada la suspensión o el retiro de la certificación, aun considerándose injusta por parte del cliente, éste no podrá

seguir utilizándola, aun cuando se interponga reclamación ante la gerencia técnica. Se debe suspender toda publicidad alusiva a la certificación y se emprender todas las acciones requeridas por BUREAU VERITAS CERTIFICATION las cuales pueden incluir el retiro del comercio los productos con la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION a menos que BUREAU VERITAS CERTIFICATION por razones justificadas lo exima de tal obligación. En caso de encontrarse el uso del logo por parte de LA ORGANIZACIÓN estando en proceso de suspensión, se procederá con el retiro de la certificación procediendo con las acciones a las que haya lugar de acuerdo a la legislación colombiana u otras involucradas.

Si transcurrido el periodo de suspensión no se evidencian planes de acción se procederá con el retiro de la certificación.

En caso de la suspensión del certificado, BUREAU VERITAS CERTIFICATION determinará las etapas de la certificación que deberán llevarse a cabo tales como toma de muestras, evaluación del producto o del sistema de gestión de fabricante, entre otros.

Al restablecer la certificación luego de la suspensión BUREAU VERITAS CERTIFICATION realizará todas las modificaciones necesarias en los documentos relacionados con el proceso de certificación y en caso requerido informará a las partes interesadas, incluso si esto implica la reducción del alcance de certificación

9. QUEJAS

Se define como comunicación escrita o verbal recibida, que expresa insatisfacción sobre el desempeño que ha tenido BUREAU VERITAS CERTIFICATION respecto a la prestación de su servicio, o de una organización certificada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION respecto de su desempeño asociado a su certificación y a los requisitos de ésta.

9.1. GENERALIDADES

Todas las quejas serán registradas por el Gerente Técnico de BUREAU VERITAS CERTIFICATION o por la persona a la que él le delegue esa función. Será el Gerente Técnico o quien el delegue quien mediará entre BUREAU VERITAS CERTIFICATION y la entidad o persona que ha interpuesto la queja con el fin de tratar de resolverla.

El tiempo definido por BUREAU VERITAS CERTIFICATION, para dar respuesta a los clientes sobre la recepción de la queja es de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que se recibe la queja y para darle cierre es de veinte (20) días hábiles a partir de la fecha de recepción, cuando BUREAU VERITAS CERTIFICATION tenga todos los elementos de juicio para resolverla.

Luego de realizar el debido proceso de investigación, se envía la información de la queja y los resultados de las investigaciones realizadas por BUREAU VERITAS CERTIFICATION al quejoso, incluyendo las acciones emprendidas.

Todas las quejas recibidas son registradas y controladas por BUREAU VERITAS CERTIFICATION en la herramienta propuesta para tal fin, así como también los requerimientos recibidos por parte de los entes de regulación y de vigilancia y control; en

caso que la queja requiera de una acción correctiva, se registra en el formato SF26 Reporte de Incidentes.

Toda queja podrá ser informada a través de medio telefónico, carta entregada a las oficinas de BUREAU VERITAS CERTIFICATION o correo electrónico: gerenciatecnica@co.bureauveritas.com.

Toda queja valida relativa a un cliente certificado será remitida a este, durante un periodo no superior a (5) días hábiles después de radicada la queja, siempre y cuando se encuentre dentro del alcance de certificación del cliente. En este caso se procederá a solicitar a nuestro cliente la evidencia del trámite que realizó de la queja y se verificará el tema con nuestro cliente en la próxima auditoría de seguimiento luego de recibida la queja.

9.2. PROCESO

En el momento de revisar la queja, el Gerente Técnico o quien el delegue determinará si se encuentra involucrado en el proceso original, de ser así, se elige a una persona interna, independiente, calificada y apropiada para que dirija el proceso. De lo contrario, llevará a cabo la investigación.

A partir de la recepción de la queja se confirmará si esta concierne a las actividades de certificación para tomar acciones al respecto. Si la queja concierne a un cliente certificado, después de examinar se debe considerar la eficacia del sistema de gestión certificado.

NOTA (23): En algunos casos se puede iniciar una auditoria para realizar la investigación. En dado caso el quejoso debe ser notificado y se le deben explicar las razones asociadas a esta decisión.

El proceso de resolución incluye los siguientes pasos:

- Investigación, incluyendo el impacto del negocio y el análisis de la situación.
- Recolección de toda la información necesaria para validar la queja.
- Respuesta estructurada (Cuando aplique: Análisis de Causa Raíz, Corrección, Acción Correctiva).
- Registro y trazabilidad de documentos.

Bureau Veritas debe realizar monitoreo de resultados: Revisar si la solución se encuentra implementada y es efectiva.

En el caso de presentarse quejas de los clientes de nuestros clientes se procederá a solicitar a nuestro cliente la evidencia del trámite que realizó de la queja.

9.3. RESPONSABILIDADES

El personal que investigue las quejas debe ser diferente de las personas involucradas en la auditoria y la decisión de certificación, siempre evitando la discriminación contra el quejoso.

Todas las Quejas serán revisadas anualmente durante la revisión por la dirección así como las acciones emprendidas respecto a estas.

Para asegurar que no existe conflicto de intereses, el personal que ha proporcionado consultoría a un cliente, o ha sido empleado de un cliente, no se debe utilizar para revisar ni aprobar la resolución de una queja para ese cliente durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

9.4. QUEJAS NO RESUELTAS

En los casos en que BUREAU VERITAS CERTIFICATION no pueda resolver de manera satisfactoria una queja interpuesta, se comunicará al quejoso que puede referirse al organismo de acreditación o supervisión apropiado, como otra instancia para la solución del particular.

10. APELACIONES

Se define como una inconformidad en relación a una decisión tomada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

10.1. ESTABLECIMIENTO DE LA APELACIÓN

Cualquier apelante que desea levantar una apelación contra una decisión tomada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION, deberá, en primer lugar, identificar el alcance de la certificación sobre el cual se solicita la apelación, y luego indicar su intención por escrito al Gerente Técnico o quien el delegue de BUREAU VERITAS CERTIFICATION. Esta apelación debe ser realizada de manera escrita, anexando la información de soporte.

Para asegurar que no existe conflicto de intereses, el personal que ha proporcionado consultoría a un cliente, o ha sido empleado de un cliente, no se debe utilizar para revisar ni aprobar la resolución de una apelación para ese cliente durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

10.2. RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LA APELACIÓN

Todas las apelaciones serán registradas por el Gerente Técnico de BUREAU VERITAS CERTIFICATION o por la persona que el delegue.

En el momento de recibir la apelación, el Gerente Técnico identificará las personas involucradas dentro de las actividades de certificación, y determinará las personas encargadas para la investigación y tratamiento garantizando que sean diferentes a los ya involucrados en el proceso.

10.3. COMUNICACIÓN Y TIEMPO DE RESPUESTA DE LA APELACIÓN

El proceso de apelación es comunicado a los clientes de BUREAU VERITAS CERTIFICATION en el presente documento "PGP01 Servicios de Certificación de Producto - Mecanismos Generales de Control" y en el procedimiento GP04 "Apelaciones" disponibles al público dentro de la página web https://www.bureauveritascertification.com/co/clientes/.

Las respuestas y resoluciones de las apelaciones son comunicadas y enviadas a los apelantes; el tiempo definido por BUREAU VERITAS CERTIFICATION, para dar respuesta sobre la recepción de la apelación y su correspondencia con las actividades de certificación es de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de su recepción, la resolución y respuesta a la misma será máximo de veinte (20) días hábiles, sin embargo esto puede verse afectada por la capacidad de respuesta del cliente o de terceros.

10.4. PROCEDIMIENTO

- Recepción de la apelación la cual debe hacerse llegar a BUREAU VERITAS CERTIFICATION por escrito o por correo electrónico de gerencia técnica, gerencia.tecnica@co.bureauveritas.com.
- BUREAU VERITAS CERTIFICATION Reunirá y verificará la información necesaria para alcanzar la decisión (Oferta Comercial, Informes de Auditoria, Certificados, etc.).
- BUREAU VERITAS CERTIFICATION, realizará una investigación, contemplando los impactos en el negocio y el análisis de la situación.
- Si, como resultado de la apelación, el Gerente Técnico o la persona que el delegue de BUREAU VERITAS CERTIFICATION, considera que la acción requerida es sistemática o que tenga un impacto negativo sobre BUREAU VERITAS CERTIFICATION, se debe seguir el procedimiento Bureau Veritas Mangement System.
- BUREAU VERITAS CERTIFICATION entregará al apelante, notificación de respuesta estructurada (análisis de causa, corrección y acción correctiva).
- BUREAU VERITAS CERTIFICATION Monitoreara los resultados, verificando si la solución es implementada y efectiva.

NOTA (24): Al momento de tomar una decisión con respecto a una apelación se tomarán en cuenta apelaciones previas similares.

10.5. CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD

Cualquier documentación o información de cualquier clase suministrada por LA ORGANIZACIÓN a BUREAU VERITAS CERTIFICATION para propósitos de la apelación, será mantenida por BUREAU VERITAS CERTIFICATION y sus empleados como estrictamente confidencial. BUREAU VERITAS CERTIFICATION, no permitirá que cualquier información suministrada sea copiada o revelada a una tercera persona sin consentimiento previo de LA ORGANIZACIÓN, a menos que sea requerido por la Ley Colombiana.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION, se responsabilizará, a través de compromisos de cumplimiento legal, de la gestión de toda la información obtenida o creada durante el desempeño de las actividades de certificación. Con excepción de la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando existe acuerdo entre BUREAU VERITAS CERTIFICATION y el cliente (por ejemplo, con fines de responder a las quejas), toda otra información se considera información privada y se debe considerar confidencial.

Excepto que la Ley, las Autoridades de Acreditación o autorización de las disposiciones contractuales lo requieran, BUREAU VERITAS CERTIFICATION mantendrá la confidencialidad y no revelará a terceros, sin previo consentimiento por escrito del cliente, cualquier información en posesión de sus empleados o agentes. De igual forma, la información relativa al cliente, obtenida de fuentes distintas al cliente, como quejas o de autoridades reglamentarias, será tratada como información confidencial.

Así mismo se asegura la imparcialidad, como parte de los valores y código de ética de BUREAU VERITAS CERTIFICATION en todas y cada una de las actividades realizadas por la compañía, con el fin de proteger la credibilidad de su marca, asegurar la satisfacción del cliente y cumplir con las reglas de acreditación y/o regulación.

11. REPORTE A ORGANISMOS DE CONTROL

BUREAU VERITAS CERTIFICATION, por medio de la gerencia técnica realizará de manera sistemática reportes a los organismos de vigilancia y control así como a los organismos de regulación con el fin de mantener disponible el estado de los clientes certificados, suspendidos y/o cancelados, por lo que la utilización de la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION estará sujeta a que BUREAU VERITAS CERTIFICATION tenga los elementos suficientes para dar los pertinentes avisos a las autoridades competentes, para los cual se regirán los siguientes periodos de reporte una vez se generen certificados:

Ítem	Normatividad	Tiempo
1	Reglamentos técnicos vigilados por la superintendencia de Industria y Comercio	5 días hábiles
2	Normas técnicas de formación para el trabajo (NTC 5555, NTC 5580, NTC 5581, NTC 5663, NTC 5664, NTC 5665 y NTC 5666)	Mensual
3	Centros de enseñanza automovilística	Semanal
4	Centros de entrenamiento en alturas NTC 6072:2014, Resolución 1178 de 2017	Semanal
5	Normas técnicas sectoriales (NTS AV001 a AV 013, NTS TS 002, NTS TS 003)	Semanal
6	Ministerio de ambiente Resolución 0481 de 2009.	Semanal
7	Agencia nacional de licencias ambientales	Semestral

Ítem	Normatividad	Tiempo
6	Agentes de la cadena de distribución de combustibles líquidos Decreto 1073 de 2015	Mensual
7	Protocolos de Bioseguridad	Semanal

NOTA (25): Los reportes sólo se realizarán cuando existan emisiones de certificados, por lo tanto, de no existir certificaciones en el periodo descrito no se realizará ninguna comunicación.

12. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- GP04 Apelaciones.
- GP05 Quejas
- IT501 Certificación de Productos Instructivo General.
- IT502 Análisis de la Solicitud de Certificación.
- IT504 Elaboración del Informe Final.
- IT505 Emisión de Certificados.
- IT508 Gestión de Evaluación de Proveedores para la Certificación de Producto.
- IT510 Muestreo e Inspección
- IT511 Evaluación del SGC del cliente
- IT512 Inspección de Estaciones de Servicio Pertenecientes al Sistema GNCV.
- IT513 Revisión de vehículos convertidos a GNCV.
- IT514 Revisión de estaciones de servicio, Grandes Consumidores y Plantas de Abastecimiento de Combustibles Líquidos.
- IT515 Revisión de talleres que realizan la conversión de vehículos a Gas Natural Vehicular.
- IT516 Aseguramiento Metrológico