Servicios de Certificación de Producto
Mecanismos de Control

Bureau Veritas Certification

INFORMACIÓN EN DOCUMENTO

Entidad Emisora	Tipo de Documento	Clasificación de Documentos			
Bureau Veritas Certification Colombia	**Procedimiento**	Público	C2 -Interno	Restringido	Secreto

CONTROL DE DOCUMENTOS

No. Revisión	Autor / Editado por	Aprobado por	Fecha de Aprobación
32	Luisa Jiménez / Vivian Lancheros	Carolina Prieto	16/12/2024

RELACION DE CAMBIOS (INFORMACIÓN DE REVISIÓN)

No. Revisión	Resumen del Cambio	Fecha	Autorizado
0	Emisión Inicial	13/07/1999	W. Delgado
1	Revisión General	25/10/1999	W. Delgado
2	Revisión por comentarios de la SIC y otrasactualizaciones	13/03/2000	W. Delgado
3	Revisión General	12/02/2002	E. Prieto
4	Revisión General	18/04/2005	E. Prieto
5	Revisión General / Cambio Anexo	02/08/2005	E. Prieto
6	Revisión General, inclusión de la norma NTCGP 1000:2004	07/09/2006	E. Prieto
7	Revisión general por cambios en el BMS de versión de septiembre de 2006 (Cambio de Marca)	24/01/2007	M. Triana
8	Relación a los documentos y requisitos decertificación de Vehículos Convertidos a GNV, Talleres de Conversión a GNV y Estaciones deServicio (GNV – Combustibles Líquidos).	12/06/2007	M. Triana
9	Incluir el perfil de competencia	24/06/2007	M. Triana
10	Incluir IT 516	10/07/2007	M. Triana
11	Incluir IT 517	14/07/2008	JF. Moya
12	Jerarquía y competencia	29/09/2009	M.Triana
13	Revisión general por cambios en parámetrosorganizacionales.	25/01/2010	M.Triana
14	Revisión general por cierre de NC generadaspor el ONAC	15/03/2010	M. Triana
15	Revisión General	20/03/2011	M.Triana
16	Revisión General – Actualizaciones17065:2013	03/06/2014	M.Triana
17	Se incluye Anexo 1 y se aclara el uso delReporte de Visita de Seguimiento.	24/10/2014	M. Triana
18	Precisión del alcance de la certificación deproducto.	05/01/2015	M. Triana
19	Aclaración proceso de certificación	16/01/2017	M. Triana
20	Aclaración proceso de certificación	14/03/2017	M. Triana
21	Aclaración proceso de certificación evaluación del sistema de gestión del cliente. Nueva enumeración de numerales y notas.	22/08/2017	M. Triana

No. Revisión	Resumen del Cambio	Fecha	Autorizado
22	Alineación de procedimiento de quejas, reclamos y apelaciones con relación a BMS.	02/02/2018	M. Triana
23	Aclaración de una obligación por parte delcliente Se incluye el numeral 13, reporte a organismosde control.	19/07/2018	M. Triana
24	Especificación de una de las obligaciones delos clientes.	20/05/2019	M. Triana
25	Revisión General	03/10/2019	M. Triana
26	Certificación PROCESOS/SERVICIOS (Sistema 6 ISO/IEC 17067:2013) específicopara la Resolución 0576 del 27 de mayo del 2020, expedida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	02/06/2020	M. Triana
27	Certificación PROCESOS/SERVICIOS (Sistema 6 ISO/IEC 17067:2013) específicopara para Protocolos de Bioseguridad	07/02/2021	M. Triana
28	Certificación PROCESOS/SERVICIOS (Sistema 6 ISO/IEC 17067:2013) específicopara para Protocolos de Bioseguridad	26/04/2021	M. Triana
29	Certificación PROCESOS/SERVICIOS (Sistema 6 ISO/IEC 17067:2013) inclusión de la Resolución 223 del 25 de febrero del 2021 yde las condiciones de la solicitud del servicio.	18/05/2021	M. Triana
30	Eliminación de la resolución 666 y las resoluciones modificatorias en el servicio de Protocolos de Bioseguridad.	18/06/2021	M. Triana
31	Se actualizan colores, presentación documento y logo de Bureau Veritas, se incluye información del documento. Eliminación de características de los tipos de esquema 6 específico para Protocolos de Bioseguridad. Eliminación proceso de la obtención de la certificación de PROCESOS/SERVICIOS – para LOS AGENTES DE LA CADENA DE DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLES Eliminación del Esquema Tipo 1a ISO/IEC 17067	01/11/2024	C. Prieto
32	Se actualiza documento con la inclusión de reglas aplicables a los esquemas aplicables para los reglamentos RETIE y RETILAP Se ajusta numeración de notas.	16/12/2024	C. Prieto

CONTENIDO

RELACION DE CAMBIOS (INFORMACIÓN DE REVISIÓN) 2
1. ALCANCE 5
2. MANTENIMIENTO 6
3. CAMBIOS 6
4. MÉTODO 6
4.1 DEFINICIONES 6
4.2 GENERALIDADES 7
4.3 ORGANISMOS DE INSPECCIÓN Y LABORATORIOS 8
4.4 SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN 8
4.5 OBLIGACIONES POR PARTE DEL CLIENTE 15
4.6 PROCESO PARA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN 18
4.7 EMPLEO DEL CERTIFICADO 27
4.8 SUSPENSIÓN, RETIRO O CANCELACIÓN DE UN CERTIFICADO 28
4.9 USO DE LA MARCA 30
4.10 GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES 30
4.11 CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD 31
4.12 REPORTE A ORGANISMOS DE CONTROL 32
5. REGISTROS 32

1. 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 CER MS - 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.

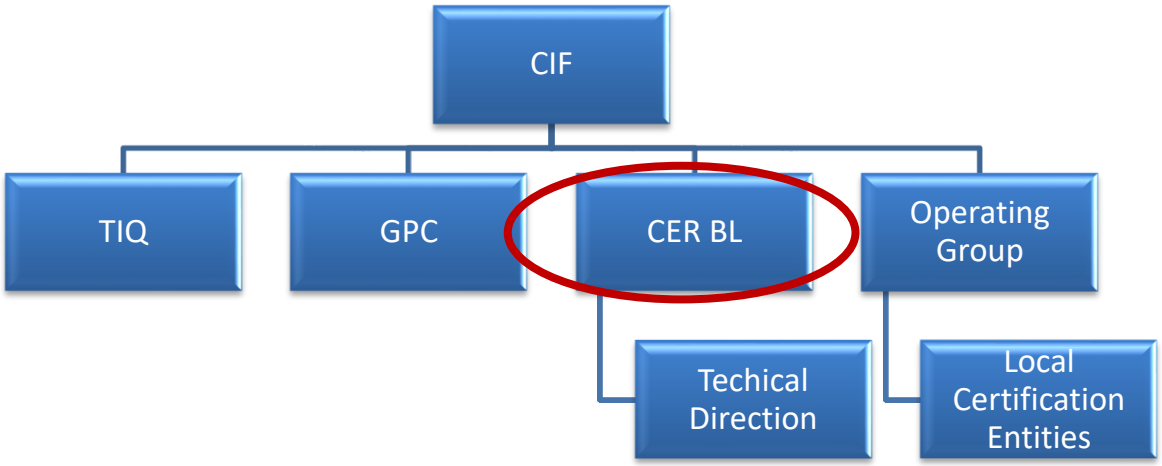

Figura 1. Estructura Global del Grupo. Tomado de CER MS - ORGANISATION, STRUCTURE, LIABILITY & FINANCING.

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 organización 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 e ISO/IEC 17067.

2. MANTENIMIENTO

Este documento debe ser mantenido por el Gerente de Técnico o su(s) delegado(s).

3. CAMBIOS

Los cambios a este procedimiento deben ser autorizados por el Gerente Técnico o a quien éste delegue.

4. MÉTODO

4.1 DEFINICIONES

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

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 con relación una decisión tomada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION frente a una certificación.

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.

Esquema de certificación: Sistema de certificación relacionado con productos específicos, a los cuales se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos.

Esquema N: El símbolo N se usa para identificar para identificar otros esquemas posibles, los cuales se pueden basar en actividades particulares.

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.

4.2 GENERALIDADES

Este documento describe el procedimiento a seguir para obtener la Certificación de Producto de una Organización. Esta evaluación se realiza verificando los requisitos establecidos en la reglamentación objeto de certificación acompañado de los principios de BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

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 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.

4.3 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.

4.4 SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

4.4.1 Características de los Tipos de Esquemas de Certificación de Productos Aplicados por Bureau Veritas Certification

4.4.1.1 **Certificación LOTE (Esquema Tipo 1b ISO/IEC 17067):** 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 positiva, 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 con 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.

4.4.1.2 **Certificación MARCA/CONTINUA (Esquema Tipo 5 ISO/IEC 17067):** 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 con 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 4.6.2.1 del presente documento.*

4.4.1.3 **Certificación PROCESOS/SERVICIOS (Sistema 6 ISO/IEC 17067):** 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 con 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 4.6.2.1 del presente documento.*

4.4.1.4 **Certificación de Lotes - Esquema 1B RETIE y RETILAP:** En este esquema, la evaluación de la conformidad involucra la certificación de un lote de productos seleccionado y claramente determinado, correspondiente a un mismo proceso y una misma planta de fabricación, incluye el ensayo/prueba y evaluación de la conformidad sobre muestras del producto, La proporción que se va a ensayar, la cual puede incluir el ensayo de todas las unidades del lote (ensayo al 100%) conforme a lo establecido en la norma ISO 2859-1 o NTC-ISO 2859-1 y de acuerdo con la totalidad de productos que conforman el lote, 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 positiva, todos los elementos del lote pueden ser descritos como certificados y pueden llevar marca de conformidad, este sistema incluye:

a. Selección: incluye actividades de planificación y preparación, especificación de requisitos de acuerdo con 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 están definidas por los reglamentos técnicos RETIE y RETILAP vigentes 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

4.4.1.5 **Esquema 5 RETIE y RETILAP:** En este esquema la evaluación de la conformidad está dirigida a aquellos productos cuyos fabricantes cuenten con certificación de su sistema de gestión de calidad ISO 9001 o NTC-ISO 9001 u otro expedido bajo norma similar emitido por organismo de certificación acreditado bajo la norma ISO/IEC 17021-1 o NTC-ISO-IEC 17021-1, que cubra en el alcance de la certificación el proceso de fabricación del producto objeto del Reglamento técnico. Tal certificación deberá haber sido otorgada por el ONAC o por un organismo acreditado por una entidad de acreditación que sea miembro de los acuerdos de reconocimiento multilaterales tal como IAF. Los usuarios de este esquema podrán ser fabricantes nacionales, importadores nacionales o fabricantes extranjeros que actúen como importadores en Colombia. Este sistema incluye:

a. Selección: incluye actividades de planificación y preparación, especificación de requisitos de acuerdo con 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.
   Se debe tener en consideración que:
   1. Para productos de fabricación nacional, donde el cliente es el mismo fabricante, la muestra debe ser tomada de la fábrica y/o del mercado, o de ambos.
   2. Para productos fabricados en el extranjero, donde el cliente es el importador nacional, o cuando el fabricante también actúa como importador para Colombia, la muestra debe ser tomada de la fábrica y/o de la bodega del importador o comercializador y/o del mercado.
   En todo caso, en los seguimientos de cada uno de los ciclos de certificación la muestra deberá ser tomada en el (los) punto(s) de comercialización.
b. Determinación de características: Definir los requisitos técnicos de evaluación en términos de características del producto, que están definidas por los reglamentos técnicos RETIE y RETILAP vigentes 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.
   El certificado que sea expedido como resultado de la evaluación con este esquema tendrá una vigencia de cinco (5) años, con un primer seguimiento que se debe realizar máximo al mes doce (12) y un segundo seguimiento que se debe realizar máximo al mes veinticuatro (24), contados a partir de la fecha de otorgamiento del certificado o la fecha renovación.

4.4.2 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 calidad del fabricante/cliente (para esquemas 5, 6 o N (Esquema 5 RETIE y RETILAP) definidos en la norma ISO/IEC 17067:2013).
- Definición del esquema de seguimiento posterior (para esquemas 5, 6 o N (Esquema 5 RETIE y RETILAP) definidos en la ISO/IEC 17067:2013).
- Verificación de la posibilidad de ejecución del servició de auditoría 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.*

4.4.3 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. 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 desplazamientos.
- 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 por 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 con 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 generar 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 el organismo 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 de este bajo la norma ISO/IEC 17025 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, Esquema 5 RETIE y RETILAP y/o para la selección de las muestras y verificación de conformidad del producto en caso de certificación de LOTE y Certificación de Lotes - Esquema 1B RETIE y RETILAP.

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 CER MS 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.

4.5 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.

Cumplir siempre con los requisitos de certificación incluyendo la implementación de los cambios adecuados que comunique a BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Si la certificación se aplica a la producción en curso, el producto certificado continúa cumpliendo con los requisitos del producto.

El cliente debe informar de manera oportuna y formal (a través de correo electrónico o comunicación física) a BUREAU VERITAS CERTIFICATION 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.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION 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 Esquemas Tipo 5 Esquema, 5 RETIE y RETILAP, se deberá demostrar el mecanismo que se tiene con el fabricante, para dar a conocer a BUREAU VERITAS CERTIFICATION 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 ORGANIZACIÓN 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 ORGANIZACIÓN 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 ORGANIZACIÓN 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 ORGANIZACIÓN 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 ORGANIZACIÓN 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, la ORGANIZACIÓN debe cumplir con los requisitos de uso establecidos por BUREAU VERITAS CERTIFICATION o el esquema de certificación.

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

La ORGANIZACIÓN 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 ORGANIZACIÓN 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. Así mismo se compromete a tomar las acciones adecuadas con respecto a tales quejas y a las deficiencias que se encuentren en los productos que afectan a la conformidad con los requisitos de la certificación y documenta las acciones realizadas.

La ORGANIZACIÓN 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.

4.6 PROCESO PARA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

4.6.1 Certificación Lote / Certificación de Lotes - Esquema 1B RETIE y RETILAP

En este esquema, un lote 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 la cual contiene:

- Código de muestra y contra muestra (cuando aplique).
- Nombre del auditor.
- Fecha del muestreo.
- Si requiere testificación.

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 ISO/IEC 17025.

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 de LOTE / Certificación de Lotes - Esquema 1B RETIE y RETILAP, 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.

4.6.2 Certificación Marca/Continua o Procesos/Servicios o Esquema 5 RETIE y RETILAP

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:

4.6.2.1 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)
        PAC (Pacific Accreditation Co-operation)
        IAAC (InterAmerican Accreditation Cooperation)
        IAF (International Accreditation Forum)
        IATF (International Automotive Task Force)
        También se tendrán en cuenta los acuerdos comerciales de reconocimiento mutuo que Colombia haya establecido con otros países.
    - Para Esquema 5 RETIE y RETILAP que ha sido expedido por un organismo de certificación de sistemas de gestión acreditado por el organismo nacional de acreditación de Colombia ONAC, o por un organismo de certificación de sistemas de gestión acreditado por un organismo acreditador perteneciente a los acuerdos multilaterales vigentes de los que haga parte el organismo nacional de acreditación, tal como IAAC – InterAmerican Accreditation Cooperation o IAF – International Accreditation Forum.
    - Que el ente acreditador tenga en sus organizaciones acreditadas al ente certificador.
    - Verificación con el ente certificador la validez del certificado presentado por la organización.
    - Que la planta de fabricación de donde proviene el producto a certificar esté incluida en el certificado del sistema de gestión de calidad.

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 auditoría 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 auditoría

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 los hallazgos identificados.
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 evaluación cubre los mismos procesos productivos, dicha evaluación se aceptará para el nuevo proceso de certificación.*

NOTA (9): *Para los procesos asociados a 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.*

NOTA (10): *El esquema Esquema 5 RETIE y RETILAP está dirigida a aquellos productos cuyos fabricantes cuenten con certificación de su sistema de gestión de calidad ISO 9001 o NTC-ISO 9001 u otro expedido bajo norma similar emitido por organismo de certificación acreditado bajo la norma ISO/IEC 17021-1 o NTC-ISO-IEC 17021-1 por lo que no aplica una evaluación si su sistema no este certificado.*

4.6.2.2 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 con 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 la cual contiene:

- Código de muestra y contra muestra (cuando aplique).
- Nombre del auditor.
- Fecha del muestreo.
- Si requiere testificación.

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 ISO/IEC 17025.

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.

NOTA (11). *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.*

NOTA (12). *Para el esquema 5 RETIE y RETILAP los procesos de seguimiento de los certificados de conformidad deberán realizarse en laboratorios de ensayo acreditados en Colombia. Si el laboratorio acreditado no repode en los plazos establecidos dichas pruebas se podrán hacer en laboratorios acreditados en el exterior (por Organismos que hagan parte de acuerdos de reconocimiento multilateral) o en laboratorios de ensayo evaluados en Colombia o en el extranjero.*

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 esta 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 (13): *Si es necesario realizar Visitas Especiales, estas se facturarán aplicando la tarifa por día-auditor en vigor.*

NOTA (14): *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 (15): *Las acciones correctivas que se presenten por LA ORGANIZACIÓN haciendo uso del plazo máximo, BUREAU VERITAS CERTIFICATION realizará la revisión de estas, 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 (16): *El método de cierre de las No conformidades para las auditorias de talleres de conversión se tratan conforme al numeral 4.6.3 del presente documento.*

4.6.2.3 Emisión del Certificado

La emisión del certificado de MARCA/CONTINUA o PROCESOS/SERVICIOS o **Esquema 5 RETIE y RETILAP**, 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.

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 (17): *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 (18): *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 o **Esquema 5 RETIE y RETILAP**: Con el fin de mantener la certificación MARCA/CONTINUA o PROCESOS/SERVICIOS o **Esquema 5 RETIE y RETILAP**, 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 4.6.2.1 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 (19): *La vigilancia de la marca para las auditorias de talleres de conversión se tratan conforme del presente documento.*

4.6.3 Procesos/Servicios – Talleres de Conversión GNCV

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

NOTA (21): *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 estas, 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 (22): *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 (23): *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 (24): *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 Talleres de Conversión de Vehículos a GNCV serán objeto de visitas periódicas cada seis meses (de acuerdo con los parámetros contractuales) en las que se verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad vigente. La auditoría de seguimiento incluye nuevamente la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad.

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.

4.7 EMPLEO DEL CERTIFICADO

4.7.1 Certificado Lote / Esquema 1B RETIE y RETILAP

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 de LOTE o **Esquema 1B RETIE y RETILAP** 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.

4.7.2 Certificado MARCA/Continua o Procesos y Servicios /Esquema 5 RETIE y RETILAP

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/es

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 Técnico 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 esta 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.

4.8 SUSPENSIÓN, RETIRO O CANCELACIÓN DE UN CERTIFICADO

BUREAU VERITAS CERTIFICATION se reserva el derecho de suspender, retirar o cancelar un Certificado de Aprobación en cualquier momento durante el período de Certificación.

La certificación puede ser suspendida, retirada o cancelada en conformidad con el Procedimiento GP03 Suspensión, Retiro o Cancelación del Certificado de Conformidad/Opinión de Declaración de Validación/Verificación, copia del cual está disponible en el caso que se requiera. De todas maneras, la suspensión, retiro o cancelación es considerada generalmente a través de las tres (3) principales razones, mencionadas a continuación:

4.8.1 Suspensión Iniciada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Será el resultado de una de estas situaciones:

- Existe una falla persistente en el Sistema de Gestión de LA ORGANIZACIÓN para cumplir los requerimientos de certificación – Esto incluye la efectividad del Sistema de Gestión.
- Una No Conformidad Mayor se detecta durante una visita especial, lo cual indica que las

acciones tomadas no son suficientes por LA ORGANIZACIÓN para solventar No Conformidades.

- No aceptación o ejecución de una Auditoría de Seguimiento en los tiempos especificados Seguimiento 1 después de la certificación inicial no debe ser posterior a los doce (12) meses de la fecha de la decisión de la certificación; Seguimiento 2 no debe ser posterior a los veinticuatro (24) meses de la fecha de la decisión de la certificación, si aplica Seguimiento 3 no debe ser posterior a los treinta seis (36) meses de la fecha de la decisión de la certificación y si aplica Seguimiento 4 no debe ser posterior a los cuarenta ocho (48) meses de la fecha de la decisión de la certificación. Para Esquema 5 RETIE y RETILAP Seguimiento 1 después de la certificación inicial no debe ser posterior a los doce (12) meses de la fecha de la decisión de la certificación y Seguimiento 2 no debe ser posterior a los veinticuatro (24) meses de la fecha de la decisión de la certificación.
- Planes de acción de No Conformidades no cerradas (implementadas) por el Auditor Líder en los noventa (90) días calendario contados a partir de la reunión de cierre de la auditoría de certificación o No Conformidades no cerradas (implementadas) por el Auditor Líder en los noventa (15) días calendario contados a partir de la reunión de cierre de la auditoría de seguimiento.
- Se descubre un uso indebido de la Marca de Certificación BUREAU VERITAS CERTIFICATION y no ha sido resuelto efectivamente por LA ORGANIZACIÓN después de la notificación por parte de BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

4.8.2 Solicitud de LA ORGANIZACIÓN

LA ORGANIZACIÓN puede solicitar una suspensión voluntaria por cambios en el Sistema o alguna situación en particular de LA ORGANIZACIÓN. Se deberá realizar una auditoría especial de Follow Up.

4.8.2.1 <u>Reducción del Alcance</u>. En algunos casos, la suspensión puede ser una reducción de alcance si los requerimientos de LA NORMA no se cumplen en algunas partes del Sistema de Gestión de LA ORGANIZACIÓN. Esto debe ser realizado en alineación con los requerimientos de LA NORMA y siguiendo el proceso de Decisión y emisión de certificado

BUREAU VERITAS CERTIFICATION hará todo lo posible para permitir a LA ORGANIZACIÓN tomar acciones correctivas adecuadas, pero si no las realiza dentro del tiempo acordado, la Certificación será retirada, cancelada o suspendida.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION se reserva el derecho de publicar de la forma que considere apropiada, el retiro, cancelación o suspensión del Certificado de Aprobación.

En caso de Cancelación, BUREAU VERITAS CERTIFICATION incluye el estado en la base de datos que es de consulta pública, también se solicitará la copia de los documentos de LA ORGANIZACIÓN aprobados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION (en el caso que existan), esto con fin de cancelar los sellos o marcas de certificación. En caso de encontrarse el uso del logo por parte de LA ORGANIZACIÓN estando en proceso de suspensión, se procederá con la cancelación directa del certificado procediendo con las acciones a las que haya lugar de acuerdo con la legislación colombiana u otras involucradas.

4.9 USO DE LA MARCA

El(los) certificado(s) es(son) entregado(s) a LA ORGANIZACIÓN, el manual del uso del logo puede ser consultado en nuestra página Web www.bureauveritascertification.com/es.

La certificación no le exime a LA ORGANIZACIÓN de sus obligaciones legales con respecto a los mismos.

El(los) certificado(s) de Aprobación otorgado(s) a LA ORGANIZACIÓN exhibirá(n) el(los) Logo(s) de Acreditación apropiado(s). LA ORGANIZACIÓN está autorizada a exhibir su(s) Certificado(s) de Aprobación en su lugar de trabajo o en cualquier aviso promocional o impreso, teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos expresados en el manual de uso del logo.

LA ORGANIZACIÓN está autorizada a exhibir el(los) Logo(s) en su papelería y en cualquier otro impreso promocional. Se le entregarán (el)los logo(s) editable(s) con el manual del logo a solicitud del cliente, cubriendo la reproducción y uso de(los) Certificado(s) y Logo(s), lo cual BUREAU VERITAS CERTIFICATION está obligado a controlar conforme con los requisitos especificados, siendo los puntos esenciales:

- El Logo debe ser reproducido enteramente, incluyendo “todas las líneas de los bordes” en tamaño y color según el manual del uso de marca.
- El mismo debe ser utilizado para promocionar la aprobación del(los) certificado(s) de LA ORGANIZACIÓN y no su(s) producto(s), ni inducir confusión en el público al respecto.
- No debe(n) ser utilizado(s) de manera para desprestigiar la Certificación concedida.

4.10 GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

Toda 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, se constituye como una queja.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION establece la metodología para gestionar las quejas interpuestas por clientes o terceros con respecto a la prestación de servicios de BUREAU VERITAS CERTIFICATION a través de su procedimiento GP05 Quejas y Reclamos. En este se incluye aquellas quejas efectuadas por terceros contra organizaciones certificadas por BUREAU VERITAS CERTIFICATION y que se relacionen con la certificación otorgada.

Para las quejas, BUREAU VERITAS CERTIFICATION será responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja. Finalmente, BUREAU VERITAS CERTIFICATION puede realizar una verificación con o sin notificación a corto plazo a sus clientes certificados, con el fin de investigar las quejas interpuestas. En estos casos:

- BUREAU VERITAS CERTIFICATION debe describir y poner en conocimiento de los clientes certificados, con antelación las condiciones en las que se van a llevar a cabo estas auditorías.
- BUREAU VERITAS CERTIFICATION debe poner un cuidado muy especial en la designación del equipo auditor, debido a la imposibilidad, por parte de la organización auditada, de formular una objeción sobre los miembros del equipo auditor.

De igual forma, LA ORGANIZACIÓN puede apelar por escrito (física o correo electrónico) las decisiones de BUREAU VERITAS CERTIFICATION, anexando la información de soporte, con respecto a aspectos como los siguientes:

a) Negativa de aceptar una solicitud de Certificación de LA ORGANIZACIÓN.
b) Negativa en la Recomendación de la Certificación.
c) Suspensión, retiro o cancelación de un Certificado.
d) Apelación de un tercero contra la decisión de otorgar la certificación.

En estos casos, LA ORGANIZACIÓN deberá hacerlo en conformidad con el Procedimiento GP04 Apelaciones. La apelación deberá ser enviada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de comunicación de la decisión tomada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Tanto el procedimiento de quejas como el de apelaciones, se encuentran publicados en la página www.bureauveritascertification.com/es .

4.11 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.

4.12 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	15 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	Mensual
4	Centros de entrenamiento en alturas NTC6072:2014, Resolución 4272 del 2021.	Semanal
5	Normas técnicas sectoriales (NTS AV 001 a 004, NTS AV 009, NTS TS 002, NTS TS 003 etc.)	Mensual
6	Agencia Nacional de Licencias Ambientales - ANLA	Semestral

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.*

5. REGISTROS

- IT508 Gestión de Evaluación de Proveedores para la Certificación de Producto
- IT510 Instructivo de Muestreo e Inspección
- GP03 Suspensión, Retiro o Cancelación del Certificado de Conformidad/Opinión de Declaración de Validación/Verificación
- GP04 Apelaciones
- GP05 Quejas y Reclamos