

# REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO



RG-01 V24

## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

**RG-01 V.24**  
Página 2 de 33

Responsable	Versión del documento	Vigente desde
Coordinador de certificación	24	Abril 24 de 2022

Control de cambios en el documento	
Causa del cambio	Cambio realizado a V23 (abril 24 de 2022)
Solicitud de la gerencia Auditoría interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el numeral 4 se adiciona definición de modificación abreviada y completa.</li> <li>En el numeral 6.1.1 se incluye el derecho a solicitar 1 modificación abreviada por certificado sin costo durante cada anualidad.</li> <li>En el numeral 11 de tarifas se incluye el cobro adicional por modificaciones abreviadas o completas y el cobro de gastos de desplazamiento y manutención.</li> </ul>
Causa del cambio	Cambio realizado a V22 (Julio 30 de 2020)
Auditoría Interna Revisión general al documento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modifica Numeral 5.1 Tabla 1. Los esquemas de certificación detallando las actividades aplicables a QCERT.</li> <li>En el numeral 5.3.4 e actualizan flujogramas incluyendo actividades de revisión, decisión y atestación y vigilancia según aplique, para mayor claridad del cliente.</li> <li>Se revisa definición de propuesta para guardar coherencia con la definición de contrato.</li> <li>Se actualiza numeral 5.4 Literal G Suspensiones y Numeral 5.6 Certificado aclarando la modificación necesaria de los documentos de certificación cuando se suspende la certificación o se levanta la misma.</li> <li>En el numeral 6.1.2 se aclara qué deberes aplican según el esquema de certificación.</li> <li>En el numeral 5.3.4 se aclara que el organismo puede realizar métodos alternativos de evaluación de acuerdo con el RG-08 en situaciones extraordinarios o cuando solo se requiere hacer visita al sitio para realizar el muestreo.</li> </ul>

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Lina Calle	Mauricio Vargas	Isarin Pinzón

# REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

## CONTENIDO

1. OBJETO.....	4
2. ALCANCE .....	4
3. REFERENCIAS.....	4
4. DEFINICIONES.....	4
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN .....	7
5.1 TIPOS DE ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO.....	8
5.2 SOLICITUD PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO .....	9
5.3 PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN .....	9
5.4 REVISIÓN Y DECISIÓN DE LA CERTIFICACIÓN .....	20
5.5 USO DE LA MARCA QCERT .....	23
5.6 CERTIFICADO .....	24
5.7 VIGENCIA DE LA CERTIFICACIÓN.....	25
5.8 NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS.....	25
6. DERECHOS Y OBLIGACIONES.....	26
6.1 DEL SOLICITANTE O TITULAR DE LA CERTIFICACIÓN .....	26
6.2 DE QCERT .....	30
7. SANCIONES.....	31
8. QUEJAS Y APELACIONES .....	31
9. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	31
10. REGISTRO EN SICERCO.....	32
11. TARIFAS.....	32
12. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.....	32

## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

RG-01 V.24  
Página 4 de 33

### 1. OBJETO

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

### 2. ALCANCE

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

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

### 3. REFERENCIAS

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

RG-02, Reglamento de ejecución de la evaluación

RG-03, Reglamento del comité de certificación.

RG-04, Reglamento de uso de la marca QCERT.

NTC-ISO-IEC 17065: 2013 Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos de certificación de productos, procesos y servicios.

NTC-ISO-IEC 17000:2005 Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.

NTC-ISO-IEC 17007, Evaluación de la conformidad. Orientación para la redacción de documentos normativos apropiados para la evaluación de la conformidad.

NTC-ISO-IEC 17067: 2013 evaluación de la conformidad. Fundamentos de la certificación de productos y directrices para los esquemas de certificación de productos.

NTC/ISO/IEC 17020, Evaluación de la conformidad Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.

NTC/ISO/IEC 17021, Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.

ISO/IEC 17025, Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.

GTC ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

### 4. DEFINICIONES

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



## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

RG-01 V.24  
Página 5 de 33

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

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

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

**Apelación:** Solicitud documentada por el Cliente para reconsiderar las decisiones tomadas por QCERT descritas en el alcance de este procedimiento, que afectan la certificación

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

**Auditoria/Evaluación:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente y evaluarlos objetivamente para determinar en qué medida se cumplen los requisitos especificados.

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

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

**Competencia:** Son entendidas como un conjunto de atributos personales visibles que aportan al trabajo, o comportamiento para lograr un comportamiento idóneo y eficiente. Estas integran elementos característicos del ser humano como conocimientos, habilidades y destrezas, motivos y necesidades

**Contrato:** Entiéndase toda propuesta comercial aceptada por el cliente, de manera tácita o expresa.

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

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

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

**Esquema tipo 1b:** Este tipo de esquema involucra la certificación de todo un lote de productos, inmediatamente después de la selección y la determinación según se especifique en el esquema. La proporción que se va a ensayar, la cual puede incluir el ensayo de todas las unidades del lote (ensayo al 100%), estaría basada por ejemplo en la homogeneidad de los elementos del lote y la aplicación del plan de muestreo, cuando sea adecuado. Si el resultado, la revisión y la definición son positivos, todos los elementos del lote pueden ser descritos como certificados y pueden llevar la marca de conformidad.

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

## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

RG-01 V.24  
Página 6 de 33

**Ensayos tipo:** Se considera en primera instancia, los que están citados en las normas de producto como tal, las cuales los definen como aquellos que se realizan en la etapa de diseño y desarrollo del producto y no se requiere efectuarlo más de una vez, a menos que haya cambios en su construcción y/o diseño.

Cuando la norma técnica no determine cuáles son los ensayos tipo, QCERT considerará un ensayo tipo aquel que cumpla una o más de las siguientes condiciones: a) el costo del ensayo sobrepase el 50% de los costos de ensayos; b) el tiempo de ejecución del ensayo es superior a 15 días y c) la disponibilidad del laboratorio para ejecutar el ensayo es superior a 1 mes, d) Cuando el parámetro evaluado por dicho ensayo pueda ser afectado por la forma de fabricación del producto.

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

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

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

**Evaluación de seguimiento:** Es la actividad que QCERT realiza para verificar que el cliente mantiene el cumplimiento de los requisitos y condiciones bajo las cuales se otorgó la certificación. La continuación de la certificación estará condicionada a los resultados de las auditorías de seguimiento, las cuales se hacen mínimo una vez al año.

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

**Evaluación remota:** Realizar la evaluación de conformidad desde un lugar donde no está presente físicamente.

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

**Evento o circunstancia extraordinaria:** Una circunstancia fuera del control de la organización, comúnmente conocida como "Fuerza Mayor" y que puede evitar que el organismo preste sus servicios con normalidad. Ejemplos son: guerra, huelga, disturbios, inestabilidad política, tensión geopolítica, terrorismo, crimen, pandemia, inundaciones, terremotos, piratería informática maliciosa, otros desastres naturales o provocados por el hombre.

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

**Formato:** Documento utilizado para registrar los datos requeridos por el S.G.C.

**Información confidencial:** Información comunicada por cualquiera de las Partes en cualquier forma o medio incluyendo de forma verbal, electrónica, visual, por escrito o en cualquier otra forma, identificada como confidencial y/o propiedad de la Parte que la revele.

**Inspección:** Examen del diseño de un producto, proceso o instalación y determinación de su conformidad con requisitos específicos o sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.

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

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

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

**Modificación abreviada:** Puede ser por ampliación o reducción de alcance de certificación y está relacionada con aquellos cambios que no afectan la funcionalidad del producto, tales como, cambio de color, cambio de nombres de producto, inclusión de referencias que se encuentran dentro del rango certificado, entre otros.

## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

RG-01 V.24  
Página 7 de 33

**Modificación completa:** Puede ser por ampliación o reducción de alcance de certificación y está relacionada con aquellos cambios que afectan las especificaciones técnicas del producto y, por ende, su funcionalidad. Por ejemplo, inclusión de referencias que no estén incluidas en el rango de certificación otorgado, cambio de referente normativo, cambio de fabricante, entre otros.

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

**Observador Externo:** Equipo evaluador del organismo de acreditación que atestigua actividades de determinación en las instalaciones de los clientes del OEC.

**ONAC:** Organismo Nacional de Acreditación de Colombia

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

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

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

**Producto:** Resultado de un proceso.

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

**Propuesta Comercial:** Documento, en donde se describe la solicitud de productos a certificar, el valor por el servicio, la norma, reglamento o referencial aplicable y el tipo de certificación solicitada (entre otros). Cuando se haga mención a esta propuesta se entenderá que igualmente se refiere a los avisos de seguimiento o renovación. Este documento actúa como contrato una vez es aprobado por el cliente.

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

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

**Requisito especificado:** Necesidad o expectativa establecida.

**Retirar:** Acción de anular la declaración de la conformidad.

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

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

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

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

**Servicio de evaluación:** consiste en verificar el cumplimiento de la(s) Norma(s) y/o Reglamentos Técnico(s) aplicables a los productos alcance de la certificación.


**Tics:** Tecnología de información y comunicación.

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

### 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN



 KM 17 VÍA LAS PALMAS, PARQUE TECNOLÓGICO MANANTIALES. EDIFICIO QUBOX, ENVIGADO ANTIOQUIA.

 [servicioalcliente@qcert.com.co](mailto:servicioalcliente@qcert.com.co)  (574) 444 80 87 - 301 790 90 20 [qcert.com.co](http://qcert.com.co)

# REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO



RG-01 V.24  
Página 8 de 33

## 5.1 TIPOS DE ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

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

**Tabla 1. Esquema de certificación de producto.**

Funciones y actividades de evaluación de la conformidad dentro de los esquemas de certificación de producto		Tipos de esquemas		
		1a	1b	5
I	<b>Selección</b> , incluye actividades de planificación y preparación, especificación de requisitos por ejemplo documentos normativos, y toma de muestras según sea aplicable	F y C	F y C	F y C
II	<b>Determinación de características</b> , según se apliquen, mediante:			
	a) Muestreo		F y C	F y C
	b) Ensayo	F y C	F y C	F y C
	c) Inspección	F y C	F y C	F y C
	e) Auditoría al Sistema de gestión de calidad del fabricante, en caso de no contar con certificación del SGC o Validación de certificado del Sistema de gestión de calidad del fabricante, emitido por un organismo acreditado, cuando el fabricante cuenta con Certificación del Sistema de gestión.			F y C
	f) Inspección del proceso de Bodegaje en Colombia- Evaluación del SGC del comercializador			C
III	<b>Revisión:</b>			
	Examen de la evidencia de la conformidad obtenida durante la etapa de determinación para establecer si se han cumplido los requisitos especificados.	F y C	F y C	F y C
IV	<b>Decisión sobre la certificación</b>			
	Otorgar, denegar, mantener, ampliar, reducir, suspender, retirar de la certificación.	F y C	F y C	F y C
V	<b>Atestación, Licencia</b>			
	a) Emisión de un certificado de conformidad u otra declaración de conformidad (atestación).	F y C	F y C	F y C
	b) Otorgamiento del derecho a usar los certificados u otras declaraciones de conformidad	F y C	F y C	F y C
	c) Emisión del certificado de conformidad para un lote de productos		F y C	
	d) Otorgamiento del derecho de usar las marcas de conformidad (licencia) con base en una vigilancia (VI) o la certificación de un lote o muestra. [1]	F y C	F y C	F y C
VI	<b>Vigilancia</b>			
	a) Ensayo o inspección de muestras provenientes del mercado abierto			F y C
	b) Ensayo o inspección de muestras provenientes de la bodega			F y C
	b) Ensayo o inspección de muestras provenientes de una fábrica			F y C
	d) Auditoría del sistema de gestión de la calidad del fabricante o validación de la vigilancia a la certificación otorgada al fabricante por un organismo acreditado, mediante revisión documental.			F y C
	e) Inspección y ensayos aplicables			F y C
	f) Inspección del proceso de Bodegaje en Colombia- Evaluación del SGC del comercializador			C

F=Fabricante C=Comercializador

Fuente: Modificación a partir de la Tabla 1 NTC-ISO-IEC 17067:2013.



 KM 17 VÍA LAS PALMAS, PARQUE TECNOLÓGICO MANANTIALES. EDIFICIO QUBOX, ENVIGADO ANTIOQUIA.  
 [servicioalcliente@qcert.com.co](mailto:servicioalcliente@qcert.com.co)  (574) 444 80 87 - 301 790 90 20 [qcert.com.co](http://qcert.com.co)



## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

RG-01 V.24  
Página 9 de 33

### 5.2 SOLICITUD PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

Para dar inicio al proceso de certificación QCERT enviará el formulario de solicitud **FRG-02-01**, para que este lo diligencie y envíe a QCERT por correo electrónico junto con la documentación solicitada. El cliente es quien define el alcance de la certificación, indicando con que norma o reglamento se desea certificar. Para campo voluntario el cliente podrá seleccionar la versión de la norma y siempre será notificado por parte de QCERT si existe una versión más actualizada de la misma; para campo reglamentario se aplicarán las versiones que define el ente regulador.

En adición al Formulario de solicitud el Organismo podrá usar diferentes medios de recolección de información, como correo o entrevistas con el cliente para recopilar y aclarar la información, de tal forma que sea suficiente para evaluar la solicitud de certificación.

### 5.3 PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN

#### 5.3.1 Viabilidad del proceso

Una vez recibido el formato **FRG-02-01** diligenciado, el organismo de certificación procederá con el análisis de viabilidad respectivo, para ello emplea el formato **FRG-02-03** *Viabilidad De La Certificación* en el cual evaluará los siguientes aspectos:

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

Dado el caso en que la información solicitada no esté completa o se produzcan inconvenientes de entendimiento de la misma, QCERT se comunica con el cliente, con el fin de aclarar las dudas respectivas. Adicionalmente, QCERT notifica al cliente cuando evidencia que en la solicitud de certificación se hace referencia una norma obsoleta.

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

Si el cliente apela dicha decisión de acuerdo al **PR-12** *Procedimiento de Apelaciones*, QCERT revisa nuevamente la solicitud e informa al cliente las razones por las cuales no puede desarrollar la evaluación; si dicha apelación es a favor

## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

RG-01 V.24

Página 10 de 33

del cliente, QCERT da inicio al proceso de certificación enviándole la cotización formal para llevar a cabo la evaluación de conformidad de producto.

QCERT puede omitir actividades ya desarrolladas con antelación siempre y cuando deje registro en el **FRG-02-03 Viabilidad De La Certificación** de cuáles son las omisiones y su justificación. Dado el caso en que el cliente solicite la justificación para omitir algunas actividades, QCERT le informará mediante una comunicación formal o en la misma propuesta comercial.

Si el cliente presenta reportes de ensayos (ver numeral 5.3.4 literal H), estos serán revisados en la etapa de viabilidad, para determinar si pueden ser usados en el proceso de certificación. Esta revisión puede incluir costos asociados al análisis documental, los cuales serán informados previamente al cliente antes de iniciar con el proceso de certificación, sin que esto implique obligatoriedad por parte de QCERT de aceptar dichos reportes, realizar el proceso de certificación o que una vez iniciado el proceso no se puedan solicitar ensayos adicionales.

### 5.3.2 Cotización

Si los resultados del análisis de viabilidad son satisfactorios, QCERT envía al solicitante una propuesta comercial y técnica bajo el código **FRG-02-04**, acorde a lo diligenciado en el formulario de solicitud y aclarado posteriormente con el cliente, para su aceptación. La propuesta está compuesta por:

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

Se entiende por aceptada la propuesta comercial, de manera tácita o explícita, mediante el pago del servicio, aceptación vía email o diligenciando el anexo 2 de **FRG-02-04**, la cual se convierte en el acuerdo final con el cliente. Recibido el pago, QCERT procederá a la programación de la evaluación.

### 5.3.3 Asignación de la evaluación

QCERT cuenta con un procedimiento que explica la forma como se realiza la selección y calificación de evaluadores para los diferentes productos identificados dentro del alcance de su acreditación.

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

- Inhabilidad para la ejecución de la evaluación y que no fue manifestada previamente por el evaluador.
- Dificultades en evaluaciones pasadas.

- Incompatibilidades en la ejecución de la evaluación.

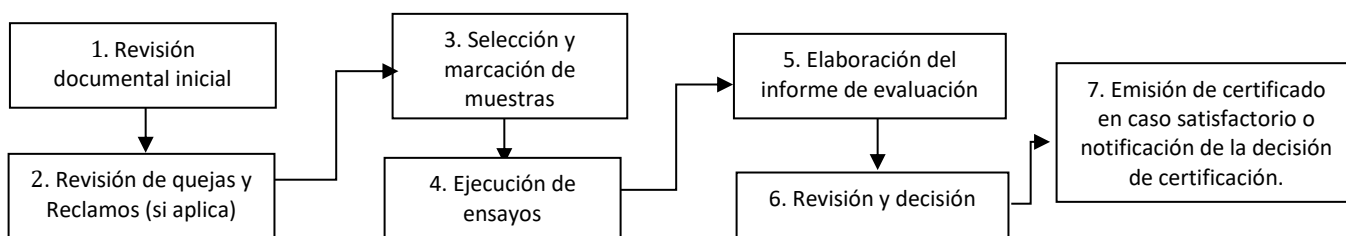
En caso de que QCERT no reciba ningún tipo de comunicación en este plazo, se considerará aprobada la asignación. El evaluador se comunicará con el solicitante en un plazo no mayor a 5 días hábiles, con el objetivo de definir la fecha de evaluación.

Si por el contrario el evaluador tuviese razones que pudiesen comprometer la independencia e imparcialidad, deberá desistir de la evaluación y QCERT evaluará la posibilidad de asignar otro profesional, teniendo presente lo descrito en el **RG-06** Reglamento del Comité de Partes Interesadas e Imparcialidad.

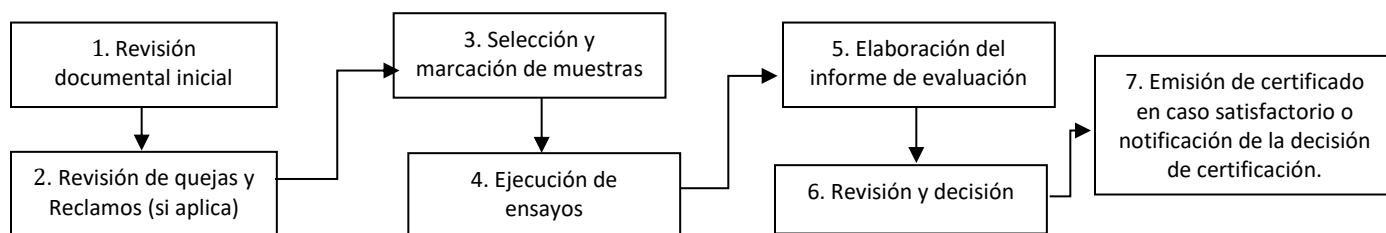
### 5.3.4 Ejecución de la evaluación

A continuación, se presentan las etapas de evaluación para los diferentes esquemas de certificación acreditados por QCERT.

- **Para esquema 1a**

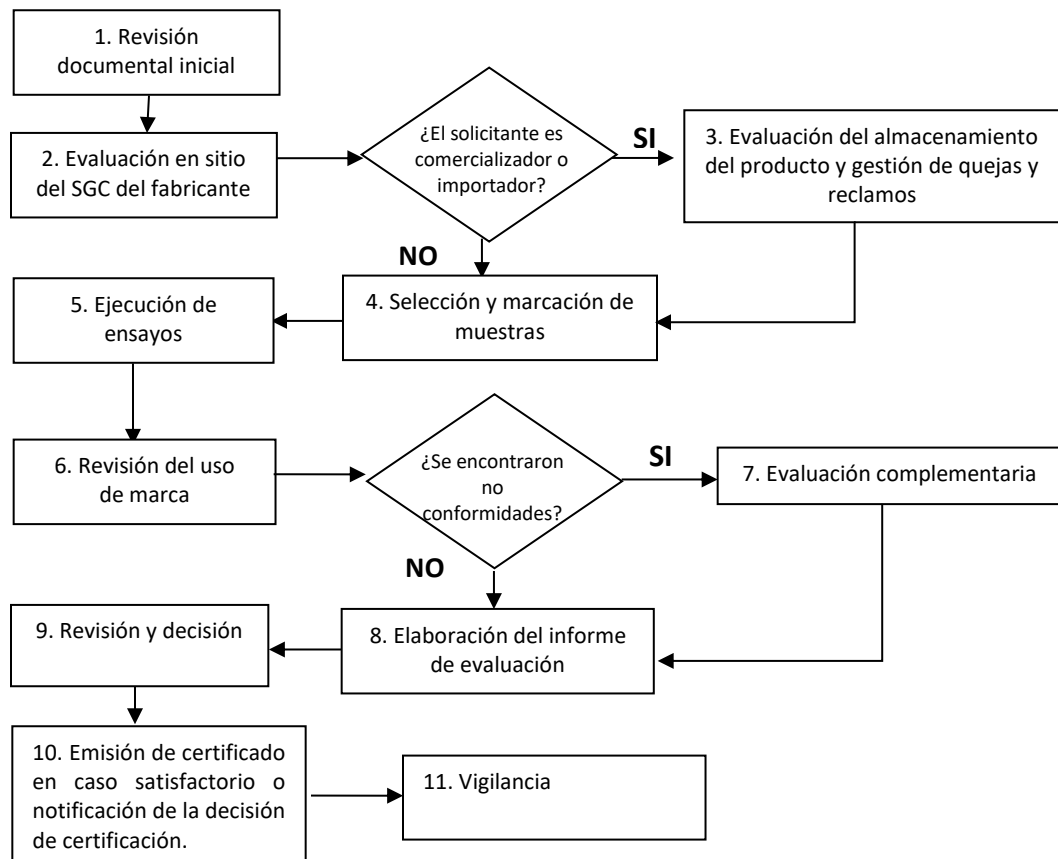


- **Para esquema 1b**

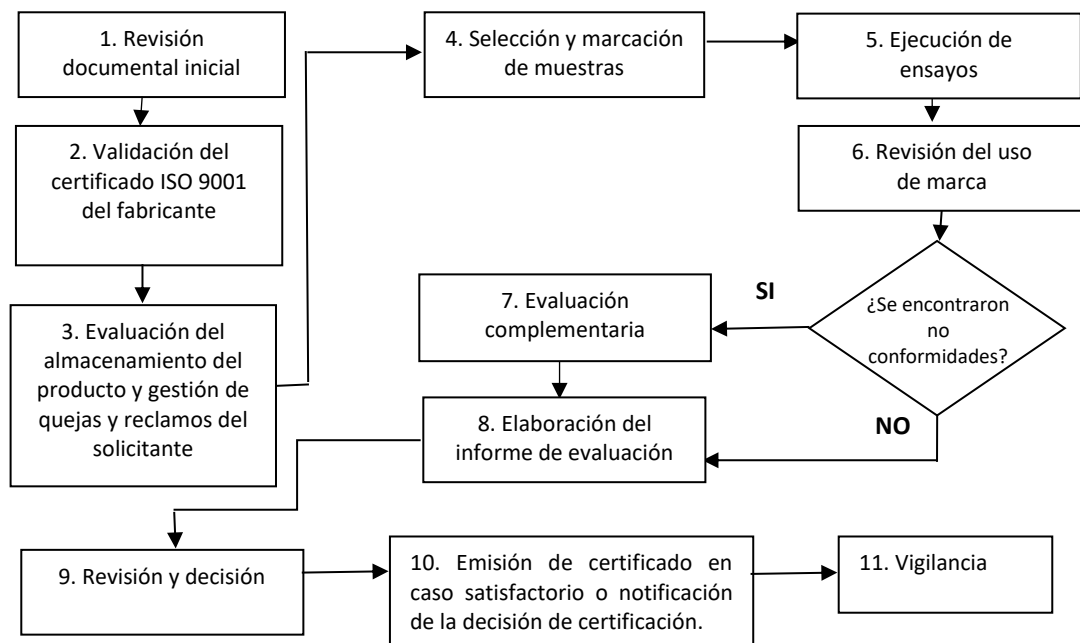


- Para esquema 5

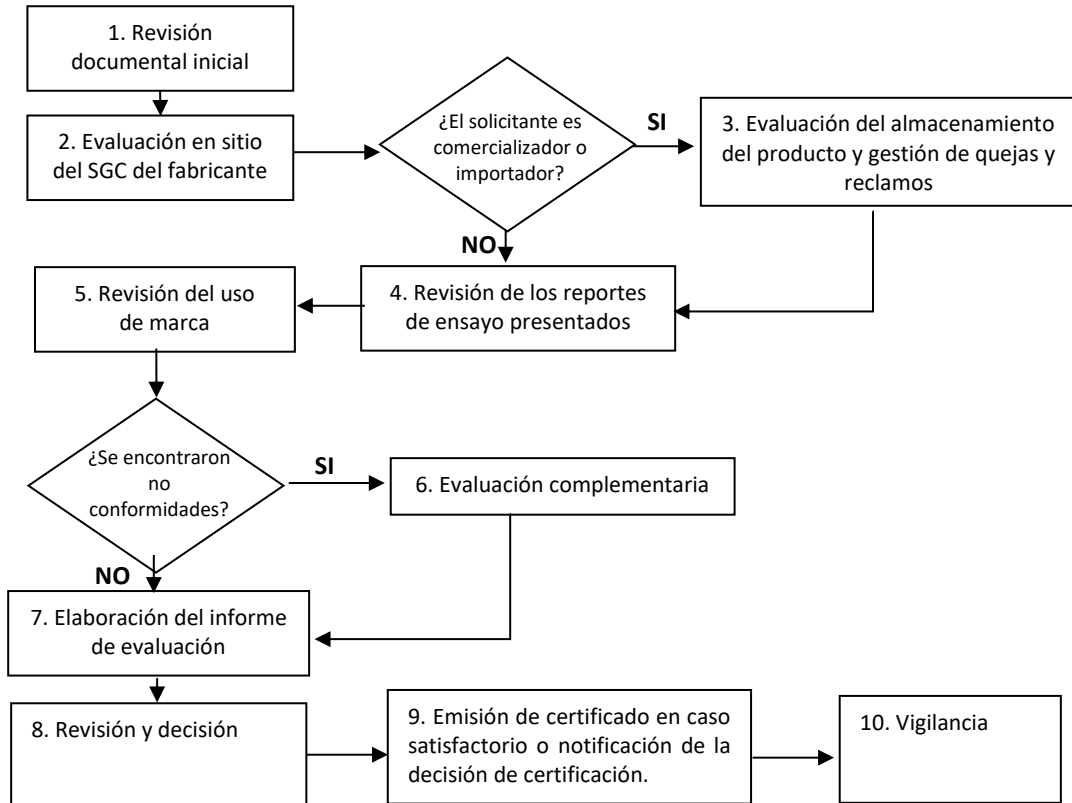
- Caso 1: Fabricante sin certificación ISO 9001 y el solicitante no presenta reportes de ensayo



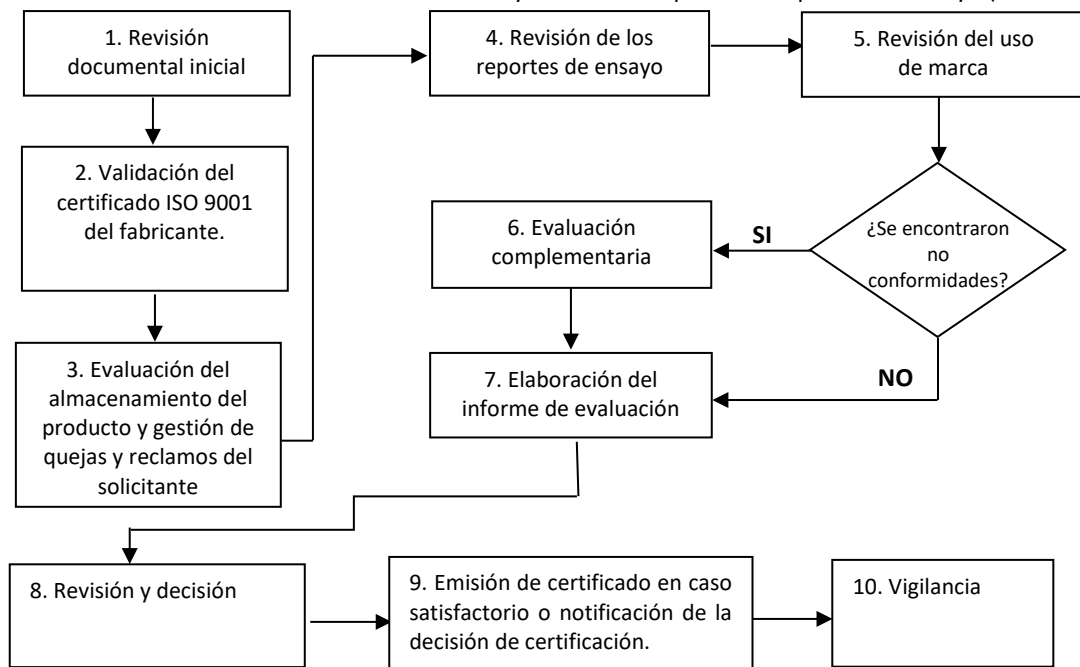
- Caso 2: Fabricante con certificación ISO 9001 y el solicitante no presenta reportes de ensayo



- Caso 3: Fabricante sin certificación ISO 9001 y el solicitante presenta reportes de ensayo (ver nota 3)



- o Caso 4: Fabricante con certificación ISO 9001 y el solicitante presenta reportes de ensayo (ver nota 3)



A continuación, se describen en qué consisten cada una de las etapas del proceso, las cuales deben ser ejecutadas por el evaluador teniendo en cuenta lo relacionado en el documento **RG-02 Reglamento de ejecución de la evaluación**. El Organismo en caso de situaciones extraordinarias o cuando no se requiere evaluar in situ el SGC y solo se requiera hacer visita in situ para realizar actividades de muestreo, podrá emplear métodos alternativos de evaluación como el uso de las Tics, las cuales deben ser ejecutadas teniendo en cuenta lo relacionado en el documento **RG-08 Ejecución de auditorías remotas**.

- Revisión documental inicial:** En esta etapa el evaluador realiza una revisión de los documentos presentados por el solicitante, con el fin de planificar la auditoría.
- Reunión de apertura:** Entre el cliente y evaluador o equipo evaluador. Se realiza la presentación del personal que interviene en la evaluación, se confirma el plan de evaluación, el alcance de la misma y la metodología a seguir. Cuando se realiza visita, durante la reunión de apertura se recuerdan las reglas de certificación, lo cual no exime la obligación por parte del cliente, de conocer lo descrito en el presente reglamento.
- Evaluación del sistema de calidad (Si aplica):** Esta evaluación solo aplica para esquema 5 y puede realizarse de manera documental o in situ, lo cual es informado al solicitante en la propuesta comercial **FRG-02-04**.

## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

RG-01 V.24  
Página 16 de 33

- En sitio: Se realiza visita al fabricante y/o comercializador en sitio para observar el funcionamiento del sistema de calidad, se indaga acerca del cumplimiento de los requisitos de evaluación establecidos en el **FRG-02-07** (disponible en el sitio Web de QCERT) y se recolectan las evidencias que sustentan el grado de conformidad del proceso con los requisitos.
- Documental: Aplica para fabricantes y/o comercializadores que cuenten con certificación de sistema de gestión de calidad o comercializadores que no cuenten con almacenamiento de producto. El certificado de Sistema de Gestión debe cumplir los siguientes requisitos:
  - El certificado debe estar en idioma inglés o español.
  - El Certificado debe haber sido expedido por un organismo de certificación acreditado por ONAC o por un organismo acreditador perteneciente al foro internacional y sea firmante de los acuerdos de reconocimiento multilateral de IAF.
  - El alcance del certificado del sistema de gestión debe cubrir el producto a certificar. Es decir, debe estar incluida la actividad de “Fabricación” para fabricantes, e incluir el producto a certificar.
  - El Certificado debe tener una vigencia mínima de 6 meses a la fecha de verificación y en caso de vencimiento deberá considerarse lo definido en el numeral 6.1.2.
  - La dirección de la planta de fabricación de donde proviene el producto a certificar debe estar incluida en el certificado del sistema de gestión calidad.

Cuando la evaluación del sistema de gestión es documental, se da por entendido que el cliente comprende todas las reglas del proceso de certificación descritas en el presente reglamento, las cuales conoce desde el momento en que se remite la propuesta comercial.

- D. Inspección de requisitos generales y rotulado: Se revisan los requisitos generales de inspección y de rotulado aplicables de acuerdo con el alcance de certificación
- E. Selección y marcación de muestras (Si aplica): Las muestras son seleccionadas del punto de producción, comercio o bodega del fabricante/comercializador y posteriormente rotuladas por el evaluador asignado al proceso o en su defecto por una entidad internacional acreditada y subcontratada por el organismo de certificación.
- F. Evaluación del bodegaje y gestión de quejas y reclamos del solicitante (Si aplica): Se evalúan las condiciones de preservación del producto según los requisitos de la NTC-ISO (numeral 8.5.4 para ISO 9001:2015) y las directrices con las que cuenta el solicitante (fabricante/comercializador) para la gestión de quejas y reclamos relacionados con los productos objeto de certificación.
- G. Ejecución de ensayos (Si aplica):



## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

RG-01 V.24  
Página 17 de 33

Los ensayos de laboratorio requeridos para el cumplimiento de los requisitos de reglamentos técnicos aplicables al producto, se llevarán a cabo en laboratorios que se encuentren bajo las siguientes condiciones en orden de prioridad

- Laboratorios acreditados por ONAC que tengan incluidos dentro de sus alcances las normas de ensayo aplicables al producto a evaluar.
- Cuando no exista laboratorio acreditado en Colombia para la realización de ensayos requeridos para el cumplimiento del reglamento técnico aplicable o si los laboratorios acreditados no puedan prestar el servicio en menos de 30 días, se podrá usar Laboratorios del cliente o laboratorios de tercera parte que no tiene en su alcance de acreditación el ensayo requerido y que hayan sido evaluados previamente bajo la norma NTC-ISO/IEC 17025, siguiendo los lineamientos descritos en el formato **FPR-09-09 Evaluación De Laboratorios Y Atestiguamiento De Ensayos**. Los ensayos evaluados mediante la metodología descrita en el **FPR-09-09** tendrán una vigencia de un (1) año para laboratorio acreditado que no tiene en su alcance el ensayo de interés; en caso de usar laboratorios de clientes *no* acreditados o laboratorio de tercera parte no acreditado siempre se deberá hacer atestiguamiento de ensayo.
- Laboratorios acreditados en el exterior por organismos que hagan parte de los acuerdos de reconocimiento multilateral suscritos por el ONAC, siempre y cuando tengan incluidos dentro de sus alcances todos los ensayos requeridos, bajo las normas de ensayo aplicables al producto a evaluar o laboratorios internacionales de reconocido prestigio.

Los ensayos requeridos para el cumplimiento de los requisitos de producto en el campo voluntario pueden ser realizados en laboratorios acreditados por ONAC o por organismos de acreditación que haga parte de los acuerdos de reconocimiento multilateral suscritos por el ONAC o en laboratorios evaluados por QCERT bajo la norma NTC-ISO/IEC 17025, de acuerdo con los lineamientos internos del Organismo de Certificación.

**Nota 1:** Si el reglamento técnico lo permite, QCERT podrá aceptar reportes de ensayos efectuados en el exterior, siempre que sean desarrollados por laboratorios acreditados reconocidos por ILAC o IAF o en su defecto que tengan un reconocido prestigio.

**Nota 2:** En todo caso, para contratar los servicios de laboratorios, a excepción de los laboratorios del cliente, deberán suscribir tanto el contrato para prestación de servicios (**FPR-09-03**) como el acuerdo de confidencialidad e imparcialidad (**FPR-03-12**), en aras de preservar los principios de confidencialidad e imparcialidad.

**Nota 3:** QCERT es el responsable de la contratación y control de los laboratorios de acuerdo con los requisitos del esquema de certificación, asegurando la imparcialidad y minimizando cualquier conflicto de interés que pueda afectar el proceso de certificación. En el caso que el cliente realice el pago directo al laboratorio, QCERT garantizando las condiciones de seguridad y confidencialidad de la información, realizará la toma de muestras

## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

RG-01 V.24

Página 18 de 33

y envío al laboratorio, gestión de las comunicaciones y recepción de resultados de ensayo, caso en el cual el cliente solo podrá realizar el pago de los servicios de ensayo al laboratorio.

- H. Revisión de Reportes de Ensayo: Los ensayos de laboratorio pueden omitirse, cuando estos no puedan ser desarrollados en el país y el solicitante cuente con los reportes de prueba emitidos por un laboratorio acreditado bajo ISO/IEC 17025 por organismos de acreditación que haga parte de los acuerdos de reconocimiento multilateral suscritos por el ONAC. Lo anterior también aplica, cuando haya disposiciones especiales en el Reglamento Técnico aplicable (Ver nota 1 apartado “Ejecución de ensayos”) o cuando el solicitante presenta informes de resultados emitidos por Laboratorios acreditados en Colombia por el ONAC. QCERT discrecionalmente podrá solicitar ensayos aleatorios que comprueben que los reportes entregados corresponden con la realidad del producto, de tal manera que garantice la responsabilidad que como organismo de certificación posee.

Los reportes de ensayos de rutina presentados para seguimientos o renovaciones no pueden tener más de un año de emisión y deben ser diferentes a los utilizados en el proceso inmediatamente anterior. En todos los casos, los reportes deben limitarse al ensayo solicitado, en caso de requerir revisar los reportes de prueba en varias oportunidades esto puede implicar la no aceptación de los mismos o generación de cobros adicionales por necesidad de tiempo adicional para la revisión de los mismos.

- I. Uso de marca: En las evaluaciones de vigilancia se verifica que el cliente esté haciendo uso de la marca QCERT, de acuerdo con el reglamento **RG-04**.
- J. No conformidades (Si aplica): Cuando se detecten no conformidades en la evaluación, el evaluador debe informar al cliente antes de la reunión de cierre o vía e-mail si la evaluación fue documental y registrarlas en el formato **FRG-02-08**. Si el cliente expresa interés en continuar el proceso de certificación, deberá enviar al evaluador el plan de acción para el cierre de las no conformidades, en un lapso de máximo 15 días calendario, contados a partir de la notificación de las mismas. Recibida esta información, el evaluador debe analizar si las acciones propuestas son adecuadas y posteriormente notificar al cliente por escrito la aceptación de las mismas.

Si el evaluador considera como no suficientes las correcciones, causas y/o acciones correctivas propuestas, el tiempo establecido para la entrega de ajustes por parte del cliente, nuevas revisiones y aprobaciones es de 15 días calendario a partir del envío del Plan de acción por parte del cliente, tiempo límite en el cual si continua el desacuerdo entre las partes respecto a la suficiencia del plan de acción, el cliente podrá apelar conforme con los previsto en procedimiento **PR-12**, disponible en el sitio web del QCERT.

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

## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

RG-01 V.24

Página 19 de 33

Una vez aprobadas las correcciones, causas y acciones correctivas, el cliente cuenta con un plazo no mayor a 90 días calendario, contados a partir de la fecha de aceptación del plan de acción por parte del evaluador para realizar la auditoria complementaria, la cual puede ser documental o en sitio, considerando la naturaleza de la no conformidad y el número de no conformidades. Si el cliente presenta las evidencias de cierre de la no conformidad (es) o solicita la auditoria complementaria en una fecha inferior al plazo límite, se dará por entendido que renuncia al tiempo restante y por ende, los documentos presentados serán considerados como los definitivos.

**Nota 1:** En evaluaciones de vigilancia o renovación, cuando las no conformidades afectan la calidad del producto, automáticamente se suspende el certificado de conformidad de dicho producto. Si los incumplimientos están relacionados con el sistema de gestión de calidad, el evaluador recomendará darle continuidad o no a la certificación emitida y el coordinador de certificación determinará si el certificado debe suspenderse. Los plazos para el levantamiento de la suspensión están definidos en el apartado “Suspender la certificación” del numeral 5.3.5 de este reglamento.

**Nota 2:** Cuando se detecten no conformidades relacionadas con el producto, el evaluador tendrá la potestad de solicitar evidencias adicionales a las propuestas por el cliente en el plan de cierre de las mismas (**FRG-02-08**). Lo anterior, con el fin de evitar que, al subsanar los incumplimientos detectados inicialmente, no se generen otros adicionales que afecten la calidad del producto.

- K. Evaluación complementaria (Si aplica):** Se realiza para verificar la suficiencia de las evidencias presentadas por el solicitante, para el cierre de las no conformidades detectadas. Para esto, QCERT puede programar evaluación complementaria documental o *en sitio*, la cual debe efectuarse dentro del mismo lapso de los 90 días calendario contados a partir de la fecha de aceptación del plan por parte del evaluador. Vencido este plazo sin que se hayan obtenido las evidencias específicas o realizada la evaluación *en sitio*, se suspenderá automáticamente la certificación, cuando se trate de procesos de vigilancia o renovación. Cuando se trate de evaluaciones de otorgamiento, se entenderá por desistido el proceso; sin embargo, en este caso, antes del vencimiento del término, el cliente podrá solicitar al coordinador de certificación una autorización para la extensión del plazo hasta por 30 días calendario.

Una vez realizada la evaluación complementaria, se presenta el informe para revisión por parte del Comité de Certificación.

La evaluación complementaria podrá dar lugar a cobros adicionales, considerando cantidad de no conformidades, cuando se deban realizar ensayos de laboratorio o cuando se deba ejecutar una evaluación adicional.

- L. Informe de evaluación:** El evaluador debe elaborar un informe (**FRG-02-09**) con los resultados e información recopilada durante las etapas de la evaluación, incluyendo el cierre de no conformidades si le aplica, el cual debe ser enviado al organismo en un plazo no mayor a 5 días hábiles posterior a la fecha de recepción de los

## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

RG-01 V.24

Página 20 de 33

reportes de ensayo del laboratorio o cierre de las no conformidades si le aplican, para su revisión y decisión por parte del comité de certificación.

### 5.4 REVISIÓN Y DECISIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Para su decisión, el Comité de Certificación de Productos, revisa la información generada durante el proceso de evaluación y con base en ello, adopta una de las siguientes decisiones: Otorgar, modificar (ampliar, actualizar o reducir)<sup>1</sup>, mantener, renovar, denegar, suspender o retirar la certificación, medida que comunica a QCERT en forma escrita, siguiendo las directrices establecidas en el **RG-03**. A su vez, el Organismo de Certificación informa al cliente la decisión sobre la certificación mediante comunicación escrita, de acuerdo con lo descrito en **RG-03**.

El Comité de Certificación decidirá otorgar, mantener, ampliar, reducir, actualizar o renovar la certificación, solo cuando cuente con suficiente evidencia sobre el cumplimiento de los requisitos de certificación y las no conformidades, si las hubo, hayan sido adecuadamente cerradas.

A continuación, se explica con detalle cada una de las decisiones:

- A. Otorgar la certificación, emitiendo el certificado correspondiente (aplica para todos los esquemas).
- B. Modificar (ampliar o actualizar) el alcance de la certificación (aplica solo para Esquema 5): El cliente debe solicitar la ampliación o reducción del alcance de certificación por medio escrito, ya sea a través de un comunicado o utilizando el formulario de solicitud. En algunos casos, QCERT podrá excluir una o varias de las etapas del proceso de certificación (mencionadas en los numerales 5.3.2, 5.3.3, 5.3.4 y 5.4), siempre y cuando dichas excepciones sean justificadas.

Cuando se requieran actualizaciones por nuevas versiones de reglamento, el Organismo de Certificación tendrá en cuenta las siguientes directrices:

- Aplicará lo que define el ente regulador.
- Si el regulador no se pronuncia, se aplicará lo que indique la autoridad de control.
- Si no hay pronunciamiento de las autoridades, QCERT notifica al cliente sobre la novedad y verificará que se haya implementado y se esté aplicando la nueva versión en la siguiente evaluación.

Cuando las actualizaciones sean por nuevas versiones de normas técnicas (campo voluntario), el cliente debe definir si desea actualización de su alcance de certificación, para lo cual QCERT verificará que se haya implementado y se esté aplicando la nueva versión en la siguiente evaluación. En todo caso, QCERT garantizará

<sup>1</sup> En **RG-03** se establecen disposiciones especiales para las decisiones relacionadas con modificaciones al alcance de certificación.

## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

RG-01 V.24  
Página 21 de 33

en todo momento la disponibilidad de los recursos para llevar a cabo el proceso de certificación, ya sea con una norma en versión vigente o anterior.

En todos los casos, si el cliente lo desea, podrá solicitar que se realice una evaluación extraordinaria para la actualización de la versión del reglamento o norma técnica.

QCERT podrá considerar las equivalencias entre las dos versiones y determinar si para la actualización de la versión del reglamento o norma, basta con una verificación documental o, si, por el contrario, requiere además una evaluación completa, de acuerdo con lo descrito en el numeral 5.3.4 del presente reglamento.

- C. Mantener la certificación (Aplica solo para Esquema 5) Se realiza una evaluación de vigilancia anual, contado a partir desde la fecha de otorgamiento o renovación, con el fin de:
- Comprobar que el cliente ha cumplido durante el periodo transcurrido con los criterios establecidos el reglamento de certificación.
  - Verificar si los productos continúan cumpliendo con los requisitos normativos y/o reglamentos mediante ensayos de rutina, si el sistema de gestión implementado cumple con los requisitos de certificación vigentes y si se está haciendo uso adecuado de la marca QCERT.

El costo del seguimiento a las certificaciones otorgadas es asumido por el solicitante del servicio y las tarifas son las que se presentan en la propuesta económica. QCERT informará al cliente cada año la programación de las evaluaciones de vigilancia a más tardar 2 meses antes del cumplimiento de la anualidad, mediante el **FRG-02-04**. Estas evaluaciones se deben realizar antes del vencimiento de los períodos anuales contados desde la fecha de otorgamiento o de la reevaluación. QCERT no se hace responsable en caso que el cliente no acepte la evaluación con un tiempo prudencial y se generen retrasos en los procesos y por ende, suspensiones de los certificados (ver literal G).

- D. Renovar la certificación (aplica solo para Esquema 5): Se realiza una evaluación similar al otorgamiento, antes de que haya transcurrido 3 años desde la fecha de certificación inicial, con el fin de reevaluar si los productos continúan cumpliendo con los requisitos normativos y/o reglamentos, si el sistema de gestión implementado cumple con los requisitos de certificación vigentes y si se está haciendo uso adecuado de la marca QCERT. QCERT informará sobre la evaluación de renovación en los mismos plazos y modalidad establecidos en el ítem anterior.
- E. Modificar (reducir) el alcance de la certificación (aplica solo para Esquema 5): La decisión se puede dar en los siguientes casos:

- Cuando el cliente lo solicita.

## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

RG-01 V.24

Página 22 de 33

- Cuando un producto o productos dentro del alcance de la certificación no cumple con los requisitos especificados y el cliente no brinda un tratamiento eficaz a la causal que dio lugar a dicho incumplimiento.
  - Cambios en los referentes normativos donde el producto ya no sea objeto de la certificación o el referente normativo ya no aplique al producto.
- F. Denegar la certificación (aplica para todos los esquemas):** El organismo de certificación se abstiene de otorgar la certificación en los siguientes casos:
- Si durante la evaluación se detecta que los productos objeto de la evaluación no cuentan con autorización de uso de marca, en caso de no ser el propietario de la marca.
  - Si se presenta uso malicioso de la documentación asociada al proceso.
  - Cuando no se hayan cancelado las obligaciones a que hubiera lugar en la propuesta comercial aceptado entre ambas partes o cuando el cliente no permita la realización normal de la evaluación dentro del tiempo notificado.
  - Cuando existan en el informe no conformidades abiertas y sean validadas por el comité de certificación.
- G. Suspender la certificación (Aplica solo para Esquema 5):** Se decide la suspensión por las siguientes causales:
- Cuando se cuente con indicios o evidencias de incumplimiento de las obligaciones como usuario de la marca de conformidad.
  - Cuando no se cancelen las obligaciones económicas a las que hubiere lugar de acuerdo con lo establecido en la propuesta comercial aceptada entre ambas partes.
  - Cuando se detecte una no conformidad que afecte la calidad del producto.
  - Cuando exista una queja por un usuario del producto certificado o un ente de vigilancia, respaldado en una evidencia. Caso en el que se mantendrá la suspensión hasta que finalice el proceso de investigación por parte del organismo de certificación.
  - No permitir la realización de las evaluaciones o no entregar a tiempo la información necesaria para el avance normal de la evaluación de seguimiento, este parámetro será medido de dos formas:
    - Una vez vencida la anualidad, las muestras no han sido enviadas al laboratorio,
    - Dos meses después del vencimiento de la anualidad el cliente no ha entregado la totalidad de la información requerida al evaluador.
  - Solicitud por iniciativa del cliente.

Una vez en firme la decisión de suspensión, el cliente deberá cesar de forma inmediata el uso de la marca QCERT y el uso del certificado de conformidad. QCERT notifica al cliente las razones de dicha suspensión mediante una carta formal, en donde se informan las acciones necesarias para finalizar la suspensión y

## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

RG-01 V.24

Página 23 de 33

restablecer la certificación de los productos, y modifica el estado de la certificación a Suspendido en el directorio de productos certificados y en la información pública disponible.

El suspendido cuenta con 120 días calendario a partir de la notificación, para resolver o subsanar las causas que dieron lugar a la suspensión<sup>2</sup>. QCERT puede realizar evaluaciones complementarias que sean necesarias para verificar que se han cerrado eficazmente las no conformidades, siguiendo las etapas que apliquen, descritas en 5.3.4, 5.4 y 5.6 del presente reglamento.

Vencido los términos, si no se han subsanado las causas que dieron lugar a la suspensión, el Comité de Certificación o el coordinador de Certificación según aplique, decidirá sobre el retiro de la certificación.

- H. Retirar la certificación (aplica para todos los esquemas): El retiro de la certificación puede darse como consecuencia de:
- Vencimiento del certificado sin haber finalizado la reevaluación.
  - Cuando no se subsanen dentro de los plazos establecidos, las causas que motivaron la suspensión.
  - Cuando el titular de la certificación solicite por escrito el retiro de la certificación otorgada.
  - Cuando reincide en un incumplimiento de las obligaciones como usuario de la marca de conformidad.
  - Por disolución de la empresa titular de la certificación.
  - Cuando no se subsanen dentro del tiempo establecido, las no conformidades detectadas durante la evaluación.
- I. Evaluaciones extraordinarias: Se realizan por:
- Solicitud del cliente, cuando este desea modificar el alcance de certificación y pide que se efectúe la evaluación antes de la fecha de seguimiento.
  - Decisión de QCERT cuando se presenten quejas en contra del cliente o requerimientos de la autoridad competente, relacionadas con el producto certificado. En estos casos, las evaluaciones extraordinarias se podrán realizar con o sin previo aviso, garantizando que durante la reunión inicial se informe al cliente el propósito de la evaluación.

En Caso de (finalización/retiro, reducción, suspensión, ampliación) al estado de la certificación por cualquiera de las causales anteriormente mencionadas, QCERT realizará las actualizaciones pertinentes en los documentos formales e información pública disponible

### 5.5 USO DE LA MARCA QCERT

QCERT es el único y legítimo titular de la marca, una vez que se haya otorgado la certificación, se autoriza usar la marca, en la publicidad asociada al producto, como página web, catálogos, documentos que hagan referencia al producto, entre otros, siguiendo lo establecido en el Reglamento de uso de la marca QCERT, **RG-04**. Durante la ejecución de la

<sup>2</sup> Cuando la suspensión es por no conformidades durante el proceso de evaluación, los 120 días se aplican de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.3.4 literal H.

## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

RG-01 V.24  
Página 24 de 33

evaluación de otorgamiento, el evaluador informará que, en caso de obtener el certificado, podrá hacer uso de la marca QCERT.

La autorización no implica cesión o transmisión alguna de la marca a favor del cliente y con lo cual se obliga a

- A. Usarla bajo las condiciones del Reglamento del uso de la marca QCERT, RG-04, el cual se entrega durante el proceso de certificación de producto en formato magnético y/o puede ser consultado en el sitio web <http://www.qcert.com.co/biblioteca/>.
- B. Dejar de usarla cuando se suspenda o retire la certificación a no reclamar ninguna titularidad del símbolo, ni en Colombia ni en el extranjero, para ninguna de las clases de bienes y servicios.
- C. Utilizar el símbolo tal cual se indica en el Reglamento del uso de la marca QCERT, RG-04, sin hacer ninguna modificación al mismo, aun cuando dicha modificación no altere su carácter distintivo y a indemnizar a QCERT como consecuencia del mal uso que haga de la marca QCERT.
- D. No hacer publicidad fraudulenta o que no corresponda a la realidad, así como aquella que pueda inducir a error; en caso de que así sea QCERT le aplicará las sanciones establecidas en el Reglamento de Certificación de productos
- E. Cesar inmediatamente el uso de la marca, así como la publicidad que la contenga, en caso de suspensión o retiro de la certificación. En este caso, el cliente se compromete a destruir para sus todas las etiquetas, documentos y demás materiales que la ostenten, así como los Certificados y recoger los Productos que haya comercializado en incumplimiento de la(s) normas y/o reglamentos técnicos.
- F. Durante la ejecución de la evaluación de otorgamiento, el evaluador informará que en caso de obtener el certificado, podrá hacer uso de la marca QCERT.

### 5.6 CERTIFICADO

Tras una decisión positiva del comité de certificación y una vez que el cliente haya pagado los costos correspondientes a la propuesta comercial, QCERT emitirá un certificado de conformidad de producto<sup>3</sup>, el cual expresará como mínimo:

- Tipo de certificación, de acuerdo con lo establecido en la norma NTC-ISO/IEC 17065 (Esquema 1a, 1b y 5).
- Número del certificado.
- Alcance de la certificación: Producto, referencias, referentes normativos<sup>4</sup>
- Titular de la certificación y dirección.
- Nombre y dirección del organismo de certificación.
- Fecha en que se otorga la certificación.
- Fecha de vencimiento.

<sup>3</sup> El tiempo estimado entre el inicio del proceso y la emisión del certificado es de 2 meses, siempre y cuando esté la documentación completa, no se hayan presentado no conformidades o cualquier otro contratiempo que atente contra el normal desarrollo del proceso y se hayan tenido unos resultados satisfactorios de las evaluaciones.

<sup>4</sup> Hace referencia a los relacionados con los reglamentos técnicos, normas técnicas en campo voluntario y cuando aplique, referentes normativos de ensayos.



## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

RG-01 V.24  
Página 25 de 33

- Fecha de renovación (cuando aplique).
- Fecha de Actualización (si aplica).
- Símbolo del organismo acreditador con número de resolución de la acreditación otorgada a QCERT.
- Firma del Gerente.

El tiempo máximo con el que cuenta el cliente para aceptar el contenido del certificado, es de 5 días hábiles; pasado este tiempo sin recibir aprobación, QCERT emitirá y publicará el certificado, entendiendo que el cliente está de acuerdo con la información del mismo.

El certificado de producto es propiedad de QCERT y está bajo su control. Por lo tanto, no podrá ser modificado, si no es por el propio organismo de certificación.

La información y el estado de la certificación (vigente, suspendido o retirado), será publicada en el sitio web del QCERT, [www.qcert.com.co](http://www.qcert.com.co). Siempre que haya modificaciones a la certificación (reducción o ampliación) QCERT realizará las actualizaciones pertinentes en el certificado e información pública disponible. Si se restablece la certificación después de la suspensión, QCERT realizará las modificaciones del estado de la certificación en el directorio de productos certificados y en la información pública disponible, con lo cual se autoriza el uso de la marca de conformidad

### 5.7 VIGENCIA DE LA CERTIFICACIÓN

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

### 5.8 NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS

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

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

- Su situación jurídica.
- Cambios de instalaciones, fabricante o características del producto.
- Cambios en los documentos normativos especificados en el alcance de la certificación.
- Cambios en la situación de los certificados de conformidad de productos, que hagan parte integral de un producto certificado por QCERT y que hayan sido expedidos por otros Organismos de Certificación de Producto.

## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

**RG-01 V.24**  
Página 26 de 33

- Cualquier otro cambio fundamental que se produzca en las condiciones iniciales en las que se concede la certificación.

En caso de que la(s) normas y/o reglamentos técnicos, aplicable(s) al o a los Productos, sean modificadas, el cliente le informará a QCERT las modificaciones y acepta desde ahora que QCERT se reserva el derecho de llevar a cabo auditorias, muestreos y pruebas adicionales para determinar la continuidad de la validez del Certificado emitido, y que pagará a QCERT las tarifas establecidas en la propuesta comercial.

Ante una notificación de cambio, QCERT procede a su revisión y establece las actividades a las que haya lugar (evaluación, revisión, decisión y emisión/publicación de certificado).

### 6. DERECHOS Y OBLIGACIONES

#### 6.1 DEL SOLICITANTE O TITULAR DE LA CERTIFICACIÓN

##### 6.1.1 Derechos

1. Solicitar modificación de las fechas tentativas establecidas para la visita de evaluación, previa justificación y acuerdo mutuo.
2. En caso de finalización anticipada del proceso por fuerza mayor o por solicitud del cliente, el cliente tiene derecho a la devolución hasta del 60% del valor de las actividades no ejecutadas de evaluación o ensayos de laboratorio y el proceso se dará por finalizado con justa causa.
3. Utilizar la certificación de producto para fines comerciales de acuerdo con el alcance especificado en el certificado de conformidad o autorizar a terceros para tal uso.
4. Presentar quejas y reclamos relacionados con el servicio, que considere justificadas al organismo de certificación QCERT, siguiendo el procedimiento establecido.
5. Presentar apelaciones frente a decisiones tomadas por QCERT según los lineamientos establecidos por el organismo y publicados en el sitio web.
6. Ceder el certificado a quien considere, para lo cual deberá notificar por escrito a QCERT enviando comunicado firmado por el representante legal solicitando la modificación de la documentación de certificación y firmar el otrosí del contrato de certificación de productos por la empresa a la cual le cede el certificado. La cesión del contrato no incluye modificaciones al certificado, para estas modificaciones procede lo establecido en el Numeral 5.4 literal B.
7. Hacer uso de la marca QCERT, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de uso de la marca QCERT, RG-04, por el tiempo de vigencia de la certificación en tanto que esta no sea suspendida o retirada.
8. Solicitar una (1) modificación abreviada por certificado sin costo durante cada anualidad.

##### 6.1.2 Obligaciones

1. Cumplir con las disposiciones aplicables establecidas por el organismo de certificación de productos QCERT, descritas en este documento y demás compromisos adquiridos al aceptar la propuesta comercial.

## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

**RG-01 V.24**

Página 27 de 33

2. Permitir cuando QCERT lo requiera, el acceso de su evaluador y demás funcionarios a las instalaciones administrativas y técnicas, equipos, personal y subcontratistas que apliquen para presenciar actividades de fabricación y prueba de los productos. Así como, para esquema 5, permitir la realización de, cuando menos, una evaluación de seguimiento al año (programada o aleatoriamente) o cualquier evaluación de tipo extraordinaria, para asegurar su capacidad de cumplir con las normas y/o reglamentos técnicos correspondientes. En los distintos procedimientos se podrán requerir por parte de QCERT, muestras de los productos a certificar, las mismas que serán entregadas de manera gratuita para libre disposición de QCERT.
3. Adoptar las disposiciones necesarias para garantizar que observadores externos y/o personal en entrenamiento autorizados, puedan atestiguar las actividades de evaluación que realiza QCERT. La no aceptación por parte de un cliente del OEC de esta condición implicará la imposibilidad de emitir certificados/informes con la acreditación de ONAC a ese cliente.
4. Proporcionar al evaluador y demás funcionarios de QCERT, facilidad en el acceso a los documentos, registros, reportes de prueba, procesos, métodos de fabricación o ensamble para determinar la conformidad de los requisitos evaluados en los productos una vez sean solicitados. La validez de esta información podrá ser verificada en cualquier momento por QCERT. El Cliente garantiza que los documentos entregados y en especial los reportes de pruebas suministrados, son reflejo propio de los productos objeto de certificación y que, en todo momento, se salvaguardaron los principios de independencia, imparcialidad y seguridad en la selección, transporte y manejo de las muestras escogidas para la realización de los ensayos aportados. Si por alguna razón QCERT evidencia que los anteriores principios son violados de alguna manera, podrá desconocer la validez de los documentos entregados. En ningún caso y bajo ninguna circunstancia QCERT, está obligado a comprobar o verificar la autenticidad de la documentación presentada por la organización. Conforme a su naturaleza corporativa y en virtud del principio de buena fe, QCERT recibe los documentos por parte de la organización con el único fin de confrontarlos frente a lo establecido en el referencial con base en el cual se otorga la certificación.
5. Brindar al evaluador y demás funcionarios de QCERT las facilidades para hacer cualquier tipo de comprobación razonable, a fin de constatar la competencia del cliente, en el caso que los Productos puedan estar incumpliendo las normas y/o reglamentos técnicos correspondientes.
6. Dar buen uso al certificado, evitando que este documento se deteriore, sea utilizado en forma fraudulenta o con fines diferentes a los de Certificar la Conformidad con la que cumple el producto.
7. Para esquema 5, establecer sus programas de producción, inspecciones y pruebas de tal forma que se asegure que sus productos cumplen en todo momento con las normas y/o reglamentos técnicos correspondientes.
8. Notificar por escrito a QCERT dentro de los 20 días calendario siguiente, cualquier cambio relacionado con:
  - a. El cambio en su representación legal, comercial u organizacional, razón social, así como su domicilio.
  - b. Políticas o procedimientos técnicos que afecten la capacidad para cumplir con los requisitos bajo los cuales se otorgó la certificación con esquema 5.
  - c. Personal, equipo, instalaciones u otros recursos, cuando sean significativos pudiendo afectar las condiciones iniciales bajo las cuales se ha efectuado el proceso de certificación de un producto bajo esquema 5.



ISO/IEC 17065:2012  
11-CPR-003



KM 17 VÍA LAS PALMAS, PARQUE TECNOLÓGICO MANANTIALES. EDIFICIO QUBOX, ENVIGADO ANTIOQUIA.



[servicioalcliente@qcert.com.co](mailto:servicioalcliente@qcert.com.co)



(574) 444 80 87 - 301 790 90 20

[qcert.com.co](http://qcert.com.co)

## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

**RG-01 V.24**  
Página 28 de 33

- d. Cualquier otro aspecto que pueda afectar su capacidad y competencia, el alcance de los productos certificados, el cumplimiento de los requisitos de este y los otros relacionados en el Reglamento de certificación de productos, RG-01.
  - e. Cualquier cambio en el sistema de Gestión de Calidad que pueda afectar la metodología de producción, el procedimiento de fabricación, las materias primas utilizadas o el producto final certificado bajo esquema 5, así como cualquier otro relacionado con el reglamento de certificación de productos, RG-01
9. En el caso que QCERT lleve a cabo muestreos del Producto en cualquier lugar que no sea su fábrica, planta o bodega, se asegurará de que QCERT podrá proceder de acuerdo con sus funciones, debiéndose proporcionar la cantidad de Productos que haya requerido para la evaluación.
  10. No ceder certificado, sin el consentimiento previo y por escrito de QCERT.
  11. Dar inicio a la evaluación en un plazo máximo de dos (2) meses, contados a partir de la fecha de aceptación de la propuesta comercial.
  12. Si durante la evaluación con fines de certificación se detectan no conformidades, se compromete a dar inicio a la evaluación complementaria en un plazo máximo de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha de aceptación del plan de acción por parte del evaluador, en FRG-02-08.
  13. A suministrar a QCERT la información relacionada con las quejas y reclamos realizados por parte de sus clientes, en relación con la conformidad de su producto con los requisitos de la norma pertinente.
  14. Si el cliente suministra copias de los documentos de certificación a terceros, tales documentos deben ser reproducidos en su totalidad, incluyendo certificado y especificaciones anexas.
  15. Conservar un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación y deberá poner tales registros a disposición del organismo de certificación cuando éste se lo solicite. Igualmente deberá tomar las acciones adecuadas con respecto a tales quejas y a las deficiencias que se encuentran en los productos que afectan a la conformidad con los requisitos de la certificación, documentando las acciones realizadas.
  16. Si la certificación se aplica a la producción en curso (esquema 5), el producto certificado continuará cumpliendo con los requisitos del producto.
  17. Disponer de un número suficiente de unidades del producto, en un plazo no mayor a 45 días después de asignado el evaluador y antes del vencimiento de la anualidad aplicable a certificados con esquema 5, para poder realizar la totalidad de los ensayos establecidos en la norma técnica o reglamento que le aplica al producto a certificar.
  18. Asegurar el libre acceso de QCERT a todos los sitios y documentos correspondientes a las actividades para las cuales se solicita la certificación, esto es: almacenamiento del producto, laboratorios de ensayo y de fabricación (si aplica).
  19. Pagar dentro de los plazos establecidos, los honorarios y gastos relacionados con el proceso de certificación, incluyendo las evaluaciones de vigilancia cuando aplican.
  20. Notificar a QCERT sobre cualquier investigación o sanción en su contra adelantada por la autoridad competente.
  21. En el caso de una certificación esquema 1a o 1b, marcar la(s) unidad(es) permitiendo plenamente su identificación como muestra o lote a certificar.

## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

**RG-01 V.24**

Página 29 de 33

- 22.** Utilizar adecuadamente la certificación obtenida de tal manera que no desprestigie al organismo certificador y solo para los productos identificados dentro del alcance del certificado otorgado, teniendo en cuenta los siguientes criterios:
- a.** Para la certificación esquema 1a, el certificado solo es válido para la muestra evaluada, no pudiendo extenderse a ninguna otra unidad.
  - b.** En el caso de certificación esquema 1b, la certificación es válida para el lote evaluado, no pudiendo extenderse a ningún otro lote que no haya intervenido en el proceso de muestreo.
- 23.** Cuando el solicitante haga referencia a su certificación en medios de comunicación, tales como: documentos, folletos o publicidad, debe hacerla en forma completa y cumpliendo con las obligaciones antes mencionadas.
- 24.** No utilizar el certificado en casos de que el producto ya no cumpla con las condiciones bajo las cuales se otorgó la certificación bajo esquema 5.
- 25.** Estar en el registro de fabricantes o importador ante la superintendencia de industria y comercio – SIC para certificaciones con campo reglamentario.
- 26.** En caso de incumplimiento del producto con los requisitos establecidos en el referencial que le aplica, el titular de la certificación debe:
- a.** Dar el tratamiento conforme lo establece la ley y el prudente actuar, a las unidades no conformes, cubiertas por la certificación, que se encuentren en el mercado.
  - b.** Aceptar y efectuar la recolección, retiro y destrucción del producto, cubierto por la certificación, cuando las unidades observadas presentan no conformidades, que por su naturaleza impliquen peligro o riesgo para la vida o los bienes de las personas.
  - c.** Eliminar del producto certificado, del empaque o del embalaje, toda referencia a la certificación.
  - d.** Asumir la responsabilidad sobre las garantías del producto certificado que por ley le corresponda a la empresa.
  - e.** Asumir la responsabilidad legal exclusiva frente a terceros por los daños y perjuicios que pudieran derivarse por el incumplimiento del producto certificado o del presente reglamento.
  - f.** Dar el tratamiento a la No Conformidad detectada dentro de los plazos establecidos. En caso de no resolver la NO Conformidad, QCERT previa notificación del evaluador dará por terminado el proceso de certificación.
- 27.** Para certificados emitidos bajo esquema 5, el titular del certificado debe enviar a QCERT, en un plazo máximo de dos (2) meses después de su vencimiento, una copia actualizada del certificado ISO 9001 del fabricante. (Aplica en caso de que el solicitante haya presentado dicho certificado y no se haya evaluado el sistema de calidad del proceso productivo). En caso de no haber renovado dicha certificación, será necesario realizar una evaluación del sistema de calidad del fabricante. En caso de no realizarse, QCERT podrá suspender la certificación del producto.

## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

**RG-01 V.24**  
Página 30 de 33

28. Reponer los productos que QCERT pueda tomar del mercado para realizar auditorías de Otorgamiento, Renovación y/o Seguimiento o asumir los costos asociados a la compra de las muestras en el mercado.
29. Para certificados emitidos con esquema 5, adjuntar declaración emitida por el fabricante de los productos sobre los cambios realizados a la certificación, en cada auditoría de vigilancia.

### 6.2 DE QCERT

#### 6.2.1 Derechos

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

#### 6.2.2 Obligaciones

1. Prestar los servicios de certificación a los productos descritos en cada una de las propuestas comerciales enviadas al cliente y aceptadas por éste de manera expresa o tácitamente, bien sean de otorgamiento, seguimiento o renovación, en los términos en ella expuestos, teniendo presente la norma Técnica/Reglamento que aplique y que se especifique en las respectivas propuestas o avisos de seguimiento o renovación
2. Es responsabilidad del Organismo de Certificación, que cada miembro del Comité de Partes Interesadas e imparcialidad y Evaluadores sea parte activa y esté previamente informado cuando se realicen modificaciones en los requisitos de la certificación.
3. Ejecutar de manera imparcial las actividades de certificación libre de cualquier presión financiera o económica que comprometa su independencia.
4. Suministrar información sobre el proceso de certificación a cualquier solicitante, sin discriminación alguna incluyendo el alcance del servicio y la propuesta comercial respectiva.
5. Tratar de manera confidencial toda la información y los documentos obtenidos del solicitante o titular, con relación a las actividades desarrolladas para la gestión de la certificación y usarla solamente para los fines relacionados con el proceso. En el caso de que una autoridad administrativa o de control requiera información relacionada con el solicitante, QCERT informará del hecho al solicitante.
6. Verificar que el sistema de calidad y el producto cumplen con los requisitos especificados en el referencial con el cual se otorgará la certificación. La autorización del uso de la marca QCERT no sustituye las obligaciones asignadas a los organismos de control, según sus competencias.
7. Entregar al solicitante, una vez finalizado el proceso de certificación, el certificado de conformidad de producto o la notificación de los resultados.
8. Atender las quejas y apelaciones de cualquier solicitante.

## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

RG-01 V.24  
Página 31 de 33

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

### 7. SANCIONES

Si el titular de la certificación incurre en alguna falta relacionada con los deberes enunciados en 6.1.2 o hace uso indebido de la certificación, el organismo de certificación QCERT procederá con la sanción respectiva la cual está relacionada con la suspensión y/o retiro de la certificación emitida. La novedad de la sanción será notificada por escrito al titular de la certificación y publicada en la página web de QCERT. Si se retira el certificado se dará por terminada la relación contractual para los productos relacionados en la falta.

El incumplimiento puede ser total o parcial, relativo a uno o más Productos, por lo tanto, las disposiciones sancionatorias y restrictivas de publicidad se aplicarán, con las adecuaciones necesarias, al o a los Productos relacionados con el incumplimiento o inobservancia en cuestión.

### 8. QUEJAS Y APELACIONES

El cliente tiene el derecho de interponer cualquier queja y/o apelación contra las decisiones de QCERT en materia de certificación o servicio, según las reglas y términos señalados en el documento **PR-04** Tratamiento de quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias a la imparcialidad o en el **PR-12** Apelaciones, los cuales se encuentran disponibles en el sitio web de QCERT. Las apelaciones deben ser presentadas dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles de notificada la decisión.

### 9. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

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

## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

RG-01 V.24  
Página 32 de 33

### 10. REGISTRO EN SICERCO

Con el fin de dar cumplimiento a la resolución 41713 del 1 de julio de 2014 y demás normatividad que la modifique, es necesario que todos los clientes se registren en el Sistema de Información de Certificados de Conformidad (SICERCO). En caso de no estar registrado en el registro de fabricantes o importadores ante la superintendencia de industria y comercio – SIC y solicitar certificación con campo reglamentario, el certificado no podrá ser emitido.

Se debe tener en cuenta que el no registro en SICERCO, implica que el certificado de conformidad de producto otorgado no estará disponible para consulta por parte de Organismos de inspección ni Organismos de autoridad y control.

### 11. TARIFAS

Todos los recursos del organismo provienen de la prestación del servicio de certificación. Las tarifas de certificación se presentan en la propuesta comercial considerando factores como el alcance de certificación, tipo y número de productos a certificar, si se requiere evaluación del sistema de Gestión de Calidad, lugar de la prestación del servicio, costos de ensayos de laboratorio, entre otros. En ningún caso las condiciones comerciales están sujetas a los resultados del proceso de certificación.

Las tarifas correspondientes por vigilancias son comunicadas anualmente en la propuesta comercial. Toda actividad adicional no incluida en la propuesta comercial como auditorías complementarias (si aplica), auditorías extraordinarias, cambio en los acuerdos inicialmente definidos en la propuesta comercial, repeticiones de cualquier parte de la evaluación, ensayos de laboratorio o tiempo de evaluación adicional, modificaciones al certificado ya sean abreviadas o completas, generarán cobros adicionales los cuales serán comunicados oportunamente por QCERT.

Cuando se requiera considerar gastos concernientes a desplazamiento y manutención para prestar el servicio de evaluación de la conformidad, el OEC procederá a indicar en la propuesta comercial si dichos gastos están incluidos en el valor ofertado, de lo contrario se entenderá que es el cliente quien debe asumir dichos gastos, siempre atendiendo las indicaciones dadas por el organismo en la propuesta comercial.

### 12. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.

QCERT tendrá acceso a la información confidencial en relación o como resultado de los servicios de certificación y para el único propósito de cumplir con los objetivos del mismo, por lo cual se compromete a dar el tratamiento de confidencialidad a dicha información. QCERT se compromete a informar al cliente con anticipación sobre la información que pone a disposición del público.

Así mismo, las Partes se comprometen a que, no obstante que la "Información Confidencial" pueda ser evidente para un técnico en la materia, a no divulgarla sin la autorización expresa del cliente y a mantenerla en todo momento bajo un adecuado cuidado a fin de evitar que llegue a conocimiento de personas ajenas, incluyendo los expedientes de los Clientes. Lo anterior, no se aplicará a la información que única y exclusivamente para efectos estadísticos o de análisis divulgue, de manera general QCERT, o aquella que le soliciten las autoridades competentes.



## REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

**RG-01 V.24**

Página 33 de 33

Las partes reconocen y expresan que los expedientes de los Clientes se consideran información confidencial, por lo tanto, están sujetos a la protección otorgada en este reglamento; así mismo, la información obtenida de fuentes distintas al cliente que sea relativa a este.

Tanto QCERT como el cliente, se comprometen a no revelar, publicitar o divulgar a terceras personas la Información Confidencial de la otra Parte a la que tengan acceso por virtud del proceso de certificación. No se considerará Información Confidencial aquella información que: (i) haya sido o sea hecha pública por el titular de dicha información; (ii) esté contenida en expedientes y/o documentos públicos; (iii) haya sido o sea comunicada a terceros por el propietario de dicha información, y éstos la hagan pública; (iv) esté disponible o fuere puesta a disposición de las partes sin el requisito de que la guarden en secreto, o (v) deba ser divulgada por disposición de ley o por orden de autoridad judicial o administrativa competente. En todo caso, la parte que deba otorgar información que haya sido catalogada como “confidencial” comunicará a la otra que ha suministrado la misma. La información relativa al cliente obtenida de fuentes distintas al cliente, y que tenga la calificación de información confidencial será tratada como tal

