



DOCUMENTO

Derechos y Obligaciones de los Solicitantes y Proveedores de Productos y Servicios

Código: DG-SGC- 003

Fecha de Emisión: 2017-08-08

Versión: 04

Página 1 de 2

Con el fin de desarrollar las actividades de certificación, tanto el solicitante como INCERT'S S.A.S., habrán de obligarse contractualmente a tener en cuenta los derechos y obligaciones.

A continuación se enuncian los principales derechos del solicitante y de INCERT'S S.A.S. Se entiende que una obligación por parte del solicitante habrá de constituir un derecho para INCERT'S S.A.S, y viceversa.

Derechos

- * Las tarifas de INCERT'S S.A.S corresponden a la actividad en Colombia.
- * INCERT'S S.A.S tiene el derecho y la obligación de negarse a aconsejar o proveer servicios de consultoría, referentes a los métodos para resolver temas que constituyen barreras a la certificación solicitada (según lo especificado en la norma NTC-ISO/IEC 17065:2013). Así como evitar mantener cualquier conversación con el mismo, donde pueda interpretarse la posibilidad por parte de INCERT'S S.A.S de brindar información de ésta índole.
- * INCERT'S S.A.S se encuentra completamente imposibilitado de ofrecer asesoría a sus clientes.
- * INCERT'S S.A.S deberá llevar un registro de los certificados emitidos
- * INCERT'S S.A.S deberá informar con la debida anticipación la entrada en vigencia de cambios introducidos en su proceso de certificación que impliquen que el solicitante deba modificar, ya sea total o parcialmente, un producto.
- * INCERT'S S.A.S deberá notificar de inmediato al solicitante en el caso que un informe sea insatisfactorio, de modo que el solicitante pueda tomar las medidas correctivas pertinentes. En tal caso, deberá repetirse únicamente el ensayo insatisfactorio por un laboratorio escogido en común acuerdo por las partes.
- * El solicitante tiene derecho a apelar controversias, iniciar o entablar demandas cuando tenga fundamentos técnicos y legales valederos frente a decisiones de INCERT'S S.A.S en cualquier etapa o instancia del proceso de certificación.
- * El solicitante tiene derecho a dirigir cualquier queja a INCERT'S S.A.S, quien la registrará y tomará las acciones necesarias para su solución. INCERT'S S.A.S pone a disposición del solicitante un procedimiento de quejas y apelaciones para resolver cualquier controversia que pueda surgir durante el proceso de certificación.



DOCUMENTO

Derechos y Obligaciones de los Solicitantes y Proveedores de Productos y Servicios

Código: DG-SGC- 003

Fecha de Emisión: 2017-08-08

Versión: 04

Página 2 de 2

El Solicitante debe:

- * Declarar que está certificado solamente con respecto al alcance para el que ha sido otorgada la Acreditación.
- * El cliente debe cumplir con los requisitos de certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando los comunica INCERTS S.A.S.
- * Si la certificación se aplica a la producción en curso, el producto certificado continúa cumpliendo con los requisitos del producto
- * Tomar las medidas necesarias para realizar la evaluación y vigilancia, incluyendo las disposiciones para examinar la documentación y los registros y tener acceso al equipo, ubicaciones, áreas y personal pertinente. Para investigar las quejas y para permitir la participación de observadores si es aplicable.
- * Si el cliente suministra copias de los documentos de certificación a otros, estos se deben reproducir en su totalidad y según lo especifique el esquema de certificación
- * No emplear la certificación de sus productos de modo que desacredite a INCERT'S S.A.S y no hacer ninguna declaración en relación con la certificación de sus productos que éste considere engañosa o no autorizada.
- * Esforzarse por asegurar que ningún certificado o informe, ni ninguna parte de éstos, se use en forma indebida. El uso de certificados deberá ser adecuado y no estar confuso para el público en general. El uso indebido del certificado por parte del solicitante podrá motivar la cancelación de la autorización del mismo.
- * En caso de suspensión retiro o finalización de la certificación, interrumpir el uso de todo el material publicitario que contenga cualquier referencia a ella y devolver todo documento de certificación requerido por INCERTS S.A.S, Las acciones exigibles en estos casos están definidas en el documento PR-PRO-003 Reglas para la prestación del servicio.
- * Usar la certificación únicamente para indicar que los productos certificados están en conformidad con las normas especificadas
- * Al hacer referencia a la certificación de sus productos en medios de comunicación, tales como documentos, folletos o avisos publicitarios, cumplir con los requisitos de INCERT'S S.A.S.
- * Cumplir con todos los requisitos con relación al uso de las marcas de conformidad y la información que tenga relación con el producto
- * Conservar un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de certificación y ponerlos a disposición de INCERTS S.A.S cuando se requiera . Tomar acciones con respecto a las quejas y documentar las acciones realizadas
- * Informar a INCERTS S.A.S. acerca de los cambios que puedan afectar su capacidad de cumplir con los requisitos de certificación, tales como condiciones legales de la organización, modificaciones en el producto, direcciones de contacto y cambios importantes en el sistema de gestión,