



PROCEDIMIENTO

Reglas para Prestación del Servicio

Código: PR-PRO-003

Fecha de Emisión: 2018-06-01

Versión: 05

Página 1 de 10

OBJETIVO

Establecer las condiciones bajo las cuales se realiza la prestación del servicio de certificación en **INCERT'S S.A.S**

ALCANCE

Las siguientes reglas aplican para los servicios de certificación prestados por **INCERT'S S.A.S** a las empresas solicitantes o que obtengan la calidad de certificadas ellas o sus productos, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC-ISO-IEC 17065:2013.

DEFINICIONES

-) **Certificación:** Procedimiento mediante el cual una tercera parte da constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad que un producto, un proceso o un servicio cumple con los requisitos especificados.
-) **Certificado de Conformidad:** Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento específico.
-) **Cliente:** persona jurídica que solicita voluntariamente la autorización para utilizar el certificado de **INCERT'S S.A.S**
-) **Decisión de Certificación:** Resultado acerca de la certificación emitido por **INCERT'S S.A.S**, con base en la decisión tomada por el comité de certificación, apoyándose en los informes de los profesionales de certificación y soportes de auditoría conjuntamente con las conclusiones del auditor.
-) **Informe de Auditoría:** Documento elaborado por el profesional de certificación, a través del cual se reportan los hallazgos, resultados, conclusiones y no conformidades detectadas (si existen), durante el desarrollo de una auditoría.
-) **Titular:** Solicitante que luego de ser verificada la conformidad de su producto, es autorizado por **INCERT'S S.A.S** para utilizar el certificado de conformidad

RESPONSABLE

El presente procedimiento, su aplicación y las actividades que deriven de él, es responsabilidad del Personal involucrado en cada etapa del proceso.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIONES GENERALES

- Cualquier persona natural o jurídica puede solicitar a **INCERT'S S.A.S**, los servicios de certificación.
- **INCERT'S S.A.S** es el propietario del certificado otorgado y posee todos los derechos sobre el mismo.
- La Certificación de Conformidad no será otorgada hasta tanto todas las no conformidades detectadas con relación al proceso de evaluación de la conformidad, hayan sido resueltas.

Elaborado: Coordinador de Calidad

Revisado: Director Técnico

Aprobado: Gerente General

FECHA: 2018-06-01

FECHA: 2018-06-01

FECHA: 2018-06-01



PROCEDIMIENTO

Reglas para Prestación del Servicio

Código: PR-PRO-003

Fecha de Emisión: 2018-06-01

Versión: 05

Página 2 de 10

- **INCERT'S S.A.S** no realiza tareas de asesoramiento, recomendaciones, ni emite juicios con respecto al desarrollo, diseño o fabricación de productos.
- El Certificado otorgado por **INCERT'S S.A.S** tiene una vigencia de tres (3) años contados a partir de la fecha en que se otorga dicho certificado.
- El tiempo máximo para el cierre de no conformidades en caso de existir en la evaluación de otorgamiento, seguimiento o renovación es de 90 días calendario, en las cuales se podrá evaluar en una sola ocasión en una evaluación complementaria.
- El certificado y la documentación recopilada en el proceso de evaluación de la conformidad tiene carácter confidencial y respeta las políticas de confidencialidad de **INCERT'S S.A.S**, sin embargo la información podrá ser revelada a los entes competentes en procesos de investigación de las autoridades nacionales o territoriales previa notificación al titular del certificado.
- **INCERT'S S.A.S** tiene amplia libertad para notificar a los entes competentes y a los que los requieran en el estado de retiro o renuncia del certificado por parte del titular.
- **INCERT'S S.A.S** podrá ejecutar revisiones extraordinarias del producto evaluado cuando a su criterio lo estime conveniente.
- En ningún caso y bajo ninguna circunstancia, **INCERT'S** está obligado a comprobar o verificar la autenticidad de la documentación presentada por la Organización. En virtud del principio de buena fe, **INCERT'S** recibe los documentos por parte de la Organización con el único fin de confrontarlos frente a lo establecido en el documento normativo, con base en el cual se otorga la certificación.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Obligaciones de **INCERT'S S.A.S**

- ✓ **INCERT'S S.A.S** se compromete a tratar de manera estrictamente confidencial toda la información y los documentos obtenidos de la empresa en relación con las actividades desarrolladas para la certificación y a usarlas solo para fines relacionados con el mismo.
- ✓ Verificar el cumplimiento con los requisitos establecidos en la Norma Técnica o el Reglamento de la organización cliente, sin eximir a la empresa de su responsabilidad de cumplir con los requisitos especificados.
- ✓ Suministrar los servicios de auditoría y certificación de acuerdo a los procedimientos internos.
- ✓ Suministrar al solicitante cualquier información adicional acerca de la solicitud, proceso de certificación o cualquier información adicional que éste requiera.

Obligaciones del solicitante y del titular

- ✓ Cumplir con lo establecido en el presente reglamento y en el contrato de prestación de servicio.
- ✓ Efectuar los pagos correspondientes que se deriven de la prestación del servicio de certificación.
- ✓ Notificar por escrito cualquier cambio en la empresa que se considere puede afectar el vínculo con **INCERT'S S.A.S**, como por ejemplo:
 - Dirección de la empresa
 - Cambio de Representante Legal
 - O cualquier cambio en el objeto de evaluación.
- ✓ No utilizar el Certificado o Sello de forma tal que desacredite a **INCERT'S S.A.S**, o realizando alguna declaración que resulte engañosa para el usuario del producto.
- ✓ Devolver al EC toda la documentación original entregada por éste, en caso de suspensión o cancelación de la certificación. Además deberá interrumpir toda publicidad que se realice al respecto.
- ✓ Suministrar a **INCERT'S S.A.S** toda la información y documentos para la prestación del servicio.
- ✓ El solicitante y/o titular del certificado debe permitir el acceso a todas las instalaciones y documentación necesaria al evaluador o grupo de evaluadores de **INCERT'S S.A.S**, durante el proceso de evaluación de la conformidad con el fin de evidenciar el adecuado cumplimiento de los requisitos a evaluar.



PROCEDIMIENTO

Reglas para Prestación del Servicio

Código: PR-PRO-003

Fecha de Emisión: 2018-06-01

Versión: 05

Página 3 de 10

- ✓ El titular debe cumplir con todas las consideraciones enmarcadas en el documento de "Uso del Logo", el cual se entrega al titular junto con el certificado de conformidad del producto evaluado
- ✓ Finalizar inmediatamente el uso de toda publicidad que contenga cualquier referencia a la condición de certificación, cuando se suspenda o retire la certificación.
- ✓ Usar la certificación que se le otorgue solo para el alcance establecido en el certificado
- ✓ Cumplir con lo estipulado en el documento uso del Marca al hacer publicidad sobre la certificación otorgado.

DERECHOS DEL TITULAR Y O SOLICITANTE DEL CERTIFICADO

- ✓ Todo titular del certificado de **INCERT'S S.A.S** obtiene el derecho al uso del logo de **INCERT'S S.A.S** a partir de la entrega del certificado.
- ✓ El titular tiene derecho a solicitar copias de su certificado cuando lo considere necesario, siempre que se encuentre vigente el mismo.
- ✓ El solicitante tiene derecho a que se le efectúe una evaluación objetiva de los criterios con los cuales solicita la certificación.
- ✓ El titular y/o solicitante tiene derecho a efectuar cualquier solicitud de enmienda, corrección, reevaluación o apelación solo para el alcance de la certificación descrito en el documento de solicitud del servicio.
- ✓ El titular del certificado tiene derecho a que se le realice cualquier corrección al certificado que considere pertinente, debido a errores en el proceso de impresión o en la evaluación, para lo cual deberá hacer una solicitud escrita de los cambios que considera necesarios hacer en el certificado y enviar los originales de los certificados entregados por **INCERT'S S.A.S** en forma conjunta.
- ✓ El titular del certificado tiene derecho a realizar reclamaciones sobre la certificación, pero solamente con respecto al alcance para el cual se ha concedido la certificación.
- ✓ Conocer los informes de las evaluaciones que se le realicen

DERECHOS DE INCERT'S S.A.S

- ✓ A aplicar las sanciones a que hubiere lugar, debido al incumplimiento de las condiciones generales, establecidas en este documento.
- ✓ A tratar los reclamos, apelaciones e impugnaciones, bajo los procedimientos de **INCERT'S S.A.S**
- ✓ A no entregar certificados o informes, sin la total cancelación por parte del Cliente, del monto cotizado.

CONDICIONES DE USO DEL CERTIFICADO

- ✓ El titular de la certificación solo podrá utilizar el Certificado de Conformidad sólo con el producto o familia de productos que estén descritos en el mismo y que cumplan con las Normas o Regulaciones pertinentes.
- ✓ La suspensión y/o cancelación del certificado obliga al titular de la presente a dejar de utilizar el certificado
- ✓ El Titular se compromete a informar a **INCERT'S S.A.S** todo tipo de quejas o reclamos que pudiere recibir en relación al producto certificado, a tener registros de estas y de las acciones tomadas en cuanto a las quejas.
- ✓ En caso de cancelación de la certificación el titular de la misma se compromete a remitir a Incert's S.A.S los originales de la presente certificación.

1. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL OTORGAMIENTO, MANTENIMIENTO, RENOVACIÓN, AMPLIACIÓN, MODIFICACIÓN Y SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE ACUERDO CON EL ESQUEMA



PROCEDIMIENTO

Reglas para Prestación del Servicio

Código: PR-PRO-003

Fecha de Emisión: 2018-06-01

Versión: 05

Página 4 de 10

ACCION	Esquema 1(a)	Esquema 1 (b)	Esquema 6
Otorgar	X	X	X
Mantener			X
Suspender			X
Retirar	X	X	X
Finalizar			X
Reducir		X	X
Ampliar		X	X

1.1. Otorgamiento: certificado de conformidad, a los requisitos mínimos para de esquema:

INCERT'S S.A.S. otorgará el las empresas que cumplan con la certificación de acuerdo al tipo

-) Para esquema 1(a), MUESTRA - Una o más muestras de producto se someten a las actividades de determinación. Solo aplica a la muestra evaluada. Los certificados emitidos bajo este esquema no cuentan con vigencia
-) Para esquema 1(b), Este tipo de esquema involucra la certificación de todo un lote de productos. El certificado emitido cubre únicamente al lote evaluado. No cubre elementos de producciones posteriores
-) Para Esquema 6, El Certificado se entrega por un periodo de tres años tanto para EDS CL como para EDS GNCV.

1.2. Mantenimiento: **INCERT'S S.A.S.** realiza supervisiones periódicas (aplica para esquema 6), las cuales deberán cubrir los requisitos aplicables del Documento Normativo . El cliente debe mantener un registro de todas las quejas de clientes recibidas y de las acciones tomadas y tenerlo a disposición del Organismo de Certificación cuando lo solicite. De cada visita de seguimiento se realiza un informe de evaluación, el cual es enviado al cliente.

El titular del certificado debe comprometerse con el buen uso del Certificado tal como lo estipula el documento PR-SGC-020 Uso de Marca, Licencias y Certificado,

1.3. Renovación: Para la renovación del certificado, el cliente debe solicitarla con dos meses de antelación a la fecha de vencimiento de su certificación. En caso de que el cliente no renueve su certificación no debe utilizar los certificados concedidos en su certificación pasada.

1.4. Ampliación o Reducción. Para obtener una ampliación o reducción del alcance de la certificación, el cliente debe diligenciar un nuevo formulario de solicitud, Una vez diligenciado se evalúa y se determinan las actividades de evaluación necesarias las cuales se presentan en la Oferta Comercial para decisión del cliente. . Se realiza la evaluación cubriendo el alcance solicitado y, una vez aprobada la evaluación, se emite un nuevo certificado el cual tendrá el mismo consecutivo con el nuevo alcance. También se reduce el alcance cuando en actividades de Vigilancia



PROCEDIMIENTO

Reglas para Prestación del Servicio

Código: PR-PRO-003

Fecha de Emisión: 2018-06-01

Versión: 05

Página 5 de 10

se identifiquen incumplimientos que den lugar a esta decisión, o como resultado de atención de quejas , denuncias o investigaciones

1.5 Modificación: Para cualquier modificación que desee realizar el cliente, este debe informar a **INCERT'S S.A.S.** por escrito la modificación que desea efectuar. **INCERT'S S.A.S.** evaluará si la modificación a realizar requiere de nueva evaluación o actividades adicionales

Por cualquier modificación realizada que no sea informada por el cliente, e **INCERT'S S.A.S.** la detecte, procederá a suspender la certificación y contra esta decisión procede el recurso de apelación.

De presentarse No Conformidades en cada Auditoria, se registran en el respectivo formato y el cliente tiene un plazo de 15 días hábiles para la presentación del Plan de Acción.

En un plazo de Cinco (05) días hábiles, el Profesional de Certificación debe informar por escrito a la Estación de Servicio, la conformidad y aceptación de las mismas, si las considera suficientes y eficaces. Si a criterio del evaluador las Acciones propuestas no son eficaces y/o suficientes, el cliente tiene 15 días calendario para presentar nuevamente el plan de acción con las respectivas correcciones. Luego de la aceptación del Plan, cuenta con 90 días para la ejecución del mismo y, así, programar la Auditoria complementaria de ser necesario o simplemente con la revisión de la documentación.

2. SANCIONES, SUSPENSIONES Y CANCELACIONES

La aplicación de sanciones /suspensiones / cancelaciones serán tratadas y resueltas por el Comité de Certificación y se aplicaran en los siguientes casos:

2.1 Sanciones:

Las sanciones se comunicarán por escrito al cliente y se realizarán en los siguientes casos:

- ✓ El incumplimiento de lo dispuesto en las Reglas del Servicio y/o la violación del uso del certificado, o cualquier otra que a consideración de INCERT'S atente contra la buena imagen de INCERT'S., la confianza en la Certificación o el cumplimiento de los requisitos de Certificación.

2.2 Suspensión, retiro y finalización : Se efectuarán en los siguientes casos:

Suspensión:

-) Si los productos están siendo puestos en el mercado de manera insegura o no conforme (Esquema 1(b)). Esto se puede conocer a través de Quejas o denuncias del usuario final del producto, o de un informe recibido de una Entidad de Vigilancia. INCERT'S revisara los resultados del proceso que se llevó a cabo para definir las actividades necesarias, tales como : repetición de ensayos de laboratorio, Visita a las instalaciones del fabricante o del importador , toma de nuevas muestras y reensayos , entre otros . Con base en estos resultados se decidirá



PROCEDIMIENTO

Reglas para Prestación del Servicio

Código: PR-PRO-003

Fecha de Emisión: 2018-06-01

Versión: 05

Página 6 de 10

sobre el estado del Certificado (Por ejemplo ratificar , suspender (aplicable para esquema 6) retirar o reducir el alcance Certificado

-) Si los seguimientos no se realizan dentro de los tiempos establecidos
-) En caso de cierre temporal por parte de una entidad de vigilancia y control
-) Si no se ha cumplido satisfactoriamente con el pago de los servicios.
-) Cuando se confirma una No Conformidad con los requisitos de Certificación y no se implementan las Acciones Correctivas en los términos y plazos estipulados

Retiro:

-) No tomar las medidas adecuadas en caso de suspensión del certificado.
-) Si los productos o servicios que se certificaron ya no son ofrecidos.
-) En caso de cierre permanente por parte de una entidad de vigilancia y control
-) Por mal uso de la Certificación

Finalización

-) Cuando el cliente informa por escrito que no desea renovar el certificado.
-) Cuando el cliente después de notificado, no inicia oportunamente el proceso de renovación o no se renueva antes de su vencimiento
-) En caso de cancelación unilateral o bilateral del contrato

El cliente será notificado de la cancelación del certificado y este deberá regresar a Incert's S.A.S todas las copias del Certificado emitido

El cliente no deberá identificarse como certificado en ningún momento en el que el certificado se encuentre suspendido, o le sea retirado .

Incert's S.A.S levantara la suspensión solo si el cliente soluciona el motivo por el cual se suspende en un plazo no mayor a Noventa (90) días, siempre y cuando se evalué por medio de una auditoria complementaria que se ha solucionado el motivo de la suspensión. Se notificara al cliente el restablecimiento del certificado.

Si no se cumplen las condiciones para restablecer el certificado por parte del cliente, INCERT'S procederá a la cancelación del certificado, este será notificado de la cancelación del certificado y deberá regresar a INCERT'S , todas las copias entregadas de los certificados. Todos los gastos incurridos para la suspensión y restablecimiento de la certificación deberán ser cargados al cliente, sin perjuicios de las acciones que INCERT'S considere necesario emprender

Para Productos Certificados en Esquema 1(a) , 1(b) cuyo Certificado sea suspendido o retirado, Incert's le exigirá al cliente que demuestre que le ha informado a sus clientes (Fuerzas Militares) del retiro o suspensión y que de acuerdo con el contrato que tienen establecido entre ellos, determinen las acciones a seguir para retiro de los productos . En todo caso Incert's hará seguimiento e informará igualmente al usuario de los productos de la Acción tomada

3. Requisitos para la solicitud de la certificación



PROCEDIMIENTO

Reglas para Prestación del Servicio

Código: PR-PRO-003

Fecha de Emisión: 2018-06-01

Versión: 05

Página 7 de 10

-) Diligenciar completamente el Formato Solicitud del Servicio.
-) Debe anexar al Formato de Solicitud, la Cámara de Comercio o Certificado de existencia y Representación Legal.
-) Para formalizar la solicitud el solicitante debe firmar la aceptación de la Oferta (FT-COM-001) y el Contrato FT-PRO-031 (para Estaciones de Servicio) , en aceptación de todo lo establecido en la Cotización de servicio y Reglas del Servicio.
-) Cancelar los servicios de certificación.

4. Vigilancia de las certificaciones emitidas (Esquema 6)

En esta etapa se realizan las visitas de seguimiento para constatar la manutención o mejora de las condiciones bajo las cuales se otorgó la certificación al solicitante y cubre posibles atenciones de apelaciones, quejas o disputas relativas a la certificación otorgada y en su procedencia, posibles ampliaciones, modificaciones al alcance o retiro de la certificación, de los cuales se puede combinar la presente etapa con alguna de las anteriores y culmina con la entrega del informe de seguimiento y la realización del pago correspondiente y la toma de posibles acciones correctivas necesarias para el cierre de las no conformidades presentadas.

-) En EDS CL se realizan dos seguimientos, uno cada año y se renueva en el tercero.
-) Para EDS GNCV según norma los seguimientos se hacen cada 6 meses

Auditoria Complementaria

En el caso que durante una auditoria de Otorgamiento, Seguimiento o Renovación se identifiquen no conformidades, el Profesional de Certificación deberá realizar una auditoría complementaria para verificar que se tomaron las acciones correctivas y se eliminaron las No Conformidades . Para esto el cliente tiene un plazo de noventa (90) días calendario y solo se verificaran los requisitos que presentaron incumplimiento. Esta auditoria puede ser en sitio o documental dependiendo de la No conformidad.

Para realizar esta auditoría el profesional debe seguir el mismo procedimiento de la auditoria de otorgamiento

Este tipo de auditoría también podrá aplicar en los casos de quejas recibidas en INCERTS S.A.S. referentes a la empresa auditada, apelaciones, suspensión o cancelación de la certificación.

Auditoria de Seguimiento



PROCEDIMIENTO

Reglas para Prestación del Servicio

Código: PR-PRO-003

Fecha de Emisión: 2018-06-01

Versión: 05

Página 8 de 10

La auditoría de seguimiento se realiza para verificar que todos los requisitos por los que se otorgó el Certificado de Conformidad siguen cumpliéndose y se realiza de acuerdo con el Procedimiento de Auditoría.

Esta auditoría no puede ser aplazada por un periodo superior a quince (15) días calendario después de la fecha de su programación. El aplazamiento de la Auditoría de Seguimiento por un periodo superior, implica la suspensión temporal del certificado.

La auditoría de seguimiento debe ser programada mínimo 30 días antes de la fecha de certificación.

El Director Técnico envía el informe de otorgamiento al profesional de certificación asignado, para que verifique las observaciones dejadas en la auditoría de otorgamiento.

De los Seguimientos resulta un Informe de Auditoría indicando si se encontraron Hallazgos de No conformidad, los cuales serán cerrados en los plazos correspondientes.

De cerrarse las no conformidades se emite el informe de cumplimiento, después de lo cual se le envía una comunicación informando de la continuación de la certificación, o en caso contrario de la suspensión.

a. Auditoría de Renovación

Esta auditoría se realiza para llevar a cabo la renovación del Certificado de Conformidad.

Cuando se presenten No conformidades durante la Auditoría de Renovación, no se renovará el certificado hasta que se verifique la implementación de las acciones correctivas y se cierren las no conformidades mediante una Auditoría Complementaria.

Después de aprobado nuevamente, a la Estación de servicio se le emite un nuevo Certificado por otros tres años con sus respectivos seguimientos.

4. APELACIONES

El cliente tiene derecho a realizar apelaciones sobre cualquier decisión tomada por el organismo certificador siempre y cuando estas sean presentadas en un término de diez (10) hábiles contados a partir de la fecha de notificación de la decisión. Solo sean sobre el alcance certificado, estas apelaciones se tratan de acuerdo al Procedimiento de Quejas y Apelaciones publicado en la página web www.incerts.com.co

5. USO DEL LOGO

ESPECIFICACIONES DEL LOGOTIPO



PROCEDIMIENTO

Reglas para Prestación del Servicio

Código: PR-PRO-003

Fecha de Emisión: 2018-06-01

Versión: 05

Página 9 de 10

Las características de diseño del logotipo de **INCERT'S** son las siguientes: se compone de cuatro elementos; las características del diseño: el mundo, la proyección del mismo, nombre de la compañía y leyendas. Todos estos elementos deben utilizarse juntos todo el tiempo. (Ver Ilustración)



) **Requerimientos de Color**

El logo de **INCERT'S**: ha sido creado en negro 100%, con el mundo en azul degradado pantone 301 y con la proyección en naranja degradado pantone 1545 y leyenda en pantone 2925 C.

Estos colores no se deben alterar o sustituir de ninguna manera,

) **Requerimientos de Tamaño**

El tamaño del logo debe permitir visualizar claramente el texto.

) **Seguimiento al uso del Logo**

En cada Auditoria de Seguimiento y Renovación se hará seguimiento al Uso del Logo verificando que cumpla con las características definidas en este documento

El Logo de certificación siempre debe ir acompañado del nombre o logo de la compañía certificada, de manera que no haya lugar a confusión acerca del titular de la certificación.

Los clientes que utilizan los servicios de Certificación de Incerts S.A.S, NO se encuentran autorizados para hacer uso del Símbolo de Acreditación de ONAC y/o Referencia a la Condición de Acreditado en sus publicaciones, publicidad, y en documentos de tipo comercial o transaccional, condición que igualmente se revisará en las Auditorías de Seguimiento

MODIFICACIONES

Control de Cambios		
Fecha	Versión	Cambio
Mayo 2015	01	Creación del Documento
Diciembre 2016	02	Ajustes Auditoria Ampliación alcance
Agosto 2017	03	Ajustes Auditoría Seguimiento 2017
Enero 2018	04	Complemento información por acciones de mejoramiento interno
Junio 2018	05	Inclusión anotación seguimiento al No Uso del Logo de Onac por parte de clientes



PROCEDIMIENTO

Reglas para Prestación del Servicio

Código: PR-PRO-003

Fecha de Emisión: 2018-06-01

Versión: 05

Página 10 de 10