

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN</b>		
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-MN-01	VERSIÓN: 02
		FECHA: 2024-03-12	PÁGINA: 1 DE 11

## 1. OBJETO Y ALCANCE:

El presente documento establece las condiciones de certificación para los esquemas de certificación 1A, 1B, y 5, que debe cumplir el cliente a quien AGENCIA LATINOAMERICANA DE CERTIFICACIÓN SAS- ALC le preste servicio de evaluación con fines de certificación.

## 2. DEFINICIONES

Para los efectos del presente documento, aplican los términos de las normas ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17067 e ISO/IEC 17000, vigentes y demás relacionados en los requisitos aplicables a ALC entre otros:

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

**2.2. Ampliación de certificación:** cuando un cliente certificado desee incluir nuevas referencias de sus productos.

**2.3. Auditor:** persona designada por un organismo de acreditación para ejecutar, sola o como parte de un equipo de evaluación, una evaluación de un organismo de evaluación de la conformidad.

**2.4. Auditoria:** proceso de verificación, el cual realiza un análisis detallado del sistema de información de la empresa, para el mismo se utilizan una serie de técnicas y métodos específicos, para obtener registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente y evaluarlos objetivamente para determinar en qué medida se cumple los requisitos especificados.

**2.5. Auditoria remota:** es aquella que se lleva a cabo fuera del sitio, ya sea en forma total o parcial. Se realizan cuando no es posible o apropiado una visita en sitio, generalmente se utilizan herramientas tecnológicas como: Microsoft teams, Skype, Zoom, Meeting, etc.

**2.6 Cancelación del certificado:** pérdida definitiva de validez de la Certificación. Esta cancelación puede ser

solicitada por el cliente y/o titular o decidida por ALC ante el incumplimiento de requisitos y condiciones establecidas en este reglamento y las relativas a los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas.

**2.7 Cliente y/o Titular:** persona natural o jurídica que solicita servicio de certificación de producto y cuenta con un certificado de producto emitido por ALC.

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

**2.9 Solicitud:** documento mediante el cual el cliente manifiesta el requerimiento del servicio.

**2.10 Complementaria:** es la auditoría que se realizan a la empresa, cuando se requiere verificar la aplicación en la práctica de las acciones correctivas o condiciones exigidas.

**2.11 Conforme:** corresponde al producto o ensayo que da cumplimiento a los requisitos de la norma según aplique.

**2.12 Declaración del fabricante:** es la manifestación de la comunicación previamente de los cambios realizados al sistema de control de la conformidad o al producto, como materias primas, proceso de fabricación y maquila, o al personal asignado en actividades que requieren una calificación previa de su competencia que pueda alterar la naturaleza del producto.

**2.13 Ensayos/prueba:** determinación de una o más características de un objeto y/o producto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento.

**2.14 Evaluador:** persona o grupo de personas asignadas para realizar una evaluación y que está constituido por un evaluador líder de servicios o procesos, quien podrá estar acompañado de evaluador (es), experto(s) técnico(s), evaluador(es) en entrenamiento que pueden ser personal externo contratado por ALC, evaluador(es) de organismos de acreditación y otros observadores.

**2.15 Esquema Certificación:** sistema de certificación aplicado a productos determinados, a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN</b>	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-MN-01
		FECHA: 2024-03-12
		VERSIÓN: 02 PÁGINA: 2 DE 11

**2.16 Familias de productos:** agrupación de productos de similares características determinadas por el uso del producto y sus componentes

**2.17 Fichas técnicas:** documento en forma de sumario que contiene la descripción de las características técnicas de un objeto, material, producto o bien de manera detallada.

**2.18 Marcado:** poner una marca en una muestra para distinguirlas o hacerlas notar.

**2.19 Rotulado:** permite proporcionar la identificación e información del producto lo suficientemente clara, que no induzca confusión y permita realizar una elección de muestras adecuadas para el desarrollo del proceso.

**2.20 Muestra:** conjunto de uno o varios ítems tomados de un lote, destinado para suministrar información sobre el lote.

**2.21 No conformidad** incumplimiento de requisitos establecidos en el referencial o norma del producto a evaluar. Un ejemplo de no conformidad puede ser cuando un informe de laboratorio no demuestra el cumplimiento y da pérdida de una prueba o ensayo, o certificado de sistemas de gestión vencido, rotulado en idioma diferente al español, entre otros.

**2.22 Norma:** son documentos técnico-legales con las siguientes características: Contienen especificaciones técnicas de aplicación voluntaria. Son elaborados por consenso de las partes interesadas: fabricantes, administraciones, usuarios y consumidores.

**2.23 Otorgamiento:** es la autorización entregada mediante el certificado de producto.

**2.24 Plan de acción:** análisis y planeación de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada - u otra situación no deseable - con el propósito de impedir que se vuelan a presentarse.

**2.25 Producto:** resultado de un proceso

**2.26 Reensayo:** realizar nuevamente la determinación de una o más características de un objeto y/o producto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un

procedimiento.

**2.27 Referencial:** documento de referencia que establece los requisitos que debe cumplir el producto.

**2.28 Reglamento técnico:** documento en el que se establecen las características de un producto o los proceso y métodos de producción con ellas relacionados con la inclusión de disposiciones administrativas aplicable y cuya observación es obligatoria.

**2.29 Vigilancia:** repetición sistemática de actividades de evaluación de la conformidad como base para mantener la validez de la conformidad.

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

### 3 CONTRATACIÓN EXTERNA

En los casos en los que sea necesario, ALC realizará contratación externa de ensayos en laboratorios acreditados o debidamente evaluados, organismos de inspección acreditados o debidamente evaluados para toma de muestras o inspecciones en fábrica y organismos de sistemas de gestión acreditados o debidamente evaluados para verificar los requisitos del sistema de gestión.

### 4. OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES Y/O TITULAR DEL CERTIFICADOS DE PRODUCTO

**4.7** Cumplir con los requisitos de certificación y requisitos de producto.

**4.8** El cliente tiene derecho a presentar quejas y apelaciones en sus procesos de certificación de acuerdo con el procedimiento GC-PR-02 Manejo de Quejas y Apelaciones, que tiene a disposición.

**4.9** Cancelar el valor total descrito en la propuesta comercial como requisito complementario a la aprobación de esta. Las tarifas correspondientes son establecidas y comunicadas por ALC.

**4.10** Aceptar y aprobar las propuestas comerciales de vigilancia y de evaluación complementaria en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles a partir del recibido de la

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN</b>		
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-MN-01	VERSIÓN: 02
		FECHA: 2024-03-12	PÁGINA: 3 DE 11

misma. (no aplica para esquema 1A y 1B)

**4.11** Los documentos aportados por el cliente para el proceso de evaluación de la conformidad de producto deben venir en idioma español o inglés.

**4.12** Asegurar en las etapas de evaluación o vigilancia (si aplica) las disposiciones que garanticen el acceso al equipo auditor, a las ubicaciones, a las áreas, al personal, y subcontratistas que sean pertinentes, así como poder examinar la información, documentos y registros correspondientes a las actividades relacionadas con los productos para los cuales se solicita o posee la certificación de producto y designar un responsable para la coordinación de las actividades con el personal de ALC.

**4.13** En caso de incumplimiento del producto con los requisitos del referencial correspondiente, el cliente se obliga:

a) Reponer las unidades no conformes que se encuentren en el mercado o en poder de los consumidores.

b) Aceptar la destrucción del producto, cuando las unidades observadas presenten no conformidades que por su naturaleza impliquen la existencia de peligros, inseguridad para la vida, los bienes o el medio ambiente.

Esta disposición podrá hacerse extensiva a todo el lote correspondiente al producto no conforme y a los productos que están en el mercado. Así mismo, de acuerdo con la gravedad de la falla y sus implicaciones sobre la seguridad de los consumidores o usuarios del producto certificado; el cliente debe publicar un aviso de prevención en un medio de circulación masiva.

c) Asumir la responsabilidad legal exclusiva frente a terceros por los daños y perjuicios que pudiera derivarse por el incumplimiento del producto o del presente documento.

d) Dar tratamiento, conforme lo establece la ley y el prudente actuar, a las unidades no conformes que se encuentren en el mercado, estén o no en poder de los consumidores o clientes

e) Eliminar del producto, el empaque y/o embalaje toda referencia a la certificación del producto

f) Cuando el incumplimiento se presenta en una referencia de producto, que cuenta con la certificación de ALC, se actualiza el listado de referencias y elimina la subfamilia o grupo de referencia que se considere disminuyó su cumplimiento frente a los requisitos establecidos y evaluados.

**4.14** Queda prohibida la reproducción parcial o total de los certificados de producto emitidos por ALC y dada la necesidad de su reproducción, esta debe cumplir con lo establecido en el Manual de Uso de Logo, y contener las mismas características. No deberá permitirse el uso discriminatorio de los certificados por parte de terceros.

**4.15** La reducción, ampliación y cualquier modificación al alcance del certificado se debe realizar por solicitud del cliente, estas también pueden ser identificadas y reportada en las evaluaciones de seguimiento u otorgamiento. Para tal efecto se debe realizar evaluaciones complementarias o extraordinarias para verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables de la norma.

En este caso las evaluaciones complementarias y extraordinarias debe ser asumido el valor total por el cliente.

**4.16** El solicitante debe cumplir los requisitos legales, reglamentarios aplicables y demostrar las evidencias de su cumplimiento cuando así lo solicite ALC.

**4.17** El cliente, debe informar oportunamente a ALC mediante la declaración del fabricante GP-FR-03 (solo aplica para importadores) cualquier cambio en la fabricación del producto (materias primas, personal, proceso de fabricación y maquila o al personal asignado en actividades que requieren una calificación previa de su competencia que pueda alterar la naturaleza del producto (no aplica para esquema 1 A y 1B) sobre los cambios que pueden afectar su capacidad para cumplir con los requisitos de certificación tales como:

a) Cambios en la razón u objeto social, condición legal, comercial de organización o de propiedad del cliente y de la fábrica.

b) Cambios en los sitios bajo el alcance de la certificación.

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN</b>	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-MN-01
		FECHA: 2024-03-12
		VERSIÓN: 02
		PÁGINA: 4 DE 11

c) Cambios en la información de contacto con ALC: representante, dirección, teléfonos, correos electrónicos, entre otros.

d) Cambios en la organización y gestión: directivos claves, personal que toma decisiones o personal técnico y/o personal asignado a actividades que requieren una calificación previa de su competencia que pueda alterar la naturaleza del producto; en los procesos de fabricación.

e) Cambios en el producto certificado o en el método de producción.

f) Fusión, rescisión, liquidación, toma de control, cesión de acciones y en general cualquier otra operación que implique un cambio en la naturaleza jurídica del titular o solicitante.

g) Intervención judicial o administrativa o sanciones impuestas por autoridad competente.

h) Cambios en el diseño o materiales de los productos con marca, de conformidad que pueda afectar la conformidad con el referencial pertinente. La no notificación del titular a ALC es causa de una sanción o declaración de no conformidad.

i) Cambios importantes en el sistema de gestión de calidad.

j) Cambios en versión del documento referente con el cual se emitió el certificado de producto.

k) Cambios en la fabricación del producto (materias primas, personal, proceso de fabricación y maquila).

**4.18** ALC presenta una oferta comercial la cual es referida de forma integral (valor del servicio + valor de ensayos, atestigüamientos, auditoría de fábrica, entre otros según aplique).

**4.19** Disposición de las muestras del proceso de certificación: informar a ALC en un tiempo no mayor a 30 días calendario si requiere la devolución de las muestras utilizadas en el proceso de certificación.

En algunos casos cuando el laboratorio tenga que hacer ensayos destructivos para demostrar la conformidad del

producto, no se devolverán las muestras.

El transporte de/las muestras está a cargo del cliente, así como los costos asociados a esta actividad.

**4.20** Los clientes están en la obligación de atender visitas de entidades externas, tales como la Superintendencia de Industria y Comercio, Ministerio de Minas y energía, ONAC, auditores en entrenamiento, evaluaciones de pares de ONAC, acompañadas del organismo de certificación según aplique, con visita previamente informada y permitir la participación de observadores, si es aplicable en cualquier parte del proceso de certificación.

**4.21** Cuando se realice auditoría remota, ALC acordará con el cliente la herramienta tecnológica a utilizar, con capacidad y estabilidad para asegurar una comunicación bidireccional de audio y video en tiempo real, los datos recolectados durante esta evaluación son exclusivamente de uso para el servicio contratado, y se deberá cumplir con las medidas de seguridad y confidencialidad de los datos que se tenga acceso de ambas partes y no ceder en ningún caso a terceras personas excepto que la ley lo exija.

**4.22** El cliente debe tomar medidas para investigar y dar tratamiento a todas las quejas y reclamos recibidos por parte de sus usuarios así mismo debe conservar un registro de todos los reclamos y quejas y los cuales deben estar a disposición durante las evaluaciones que realice ALC y debe tomar las acciones adecuadas con respecto a tales reclamos y quejas, deficiencias que se encuentren en los productos que afectan la conformidad con los requisitos de la certificación.

**4.23** Registro de marca comercial. El cliente debe demostrar la propiedad sobre la marca comercial del producto, o la autorización para su uso concedida por el propietario de esta, y/o su respectivo trámite de registro ante la Superintendencia de Industria y Comercio y/o la autorización para su uso concedida por el propietario de esta.

**4.24** El cese temporal de actividades de producción por parte del cliente no dará lugar a la ampliación del periodo de validez del certificado.

**4.25** El cliente debe hacer uso y declaraciones coherentes con el alcance del certificado otorgado por ALC, es decir,

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN</b>	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-MN-01 VERSIÓN: 02
		FECHA: 2024-03-12 PÁGINA: 5 DE 11

puede promocionar el hecho de poseer certificación en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad sobre la Marca Continua, haciendo claridad respecto al alcance y especificando la norma o referente sobre el cual ha sido otorgado.

**4.26** Como parte del sistema de certificación, el cliente puede hacer uso de la marca de conformidad ALC, teniendo en cuenta lo estipulado en GC-MN-02 Reglamento Uso Del Logotipo Símbolo de Certificación, el cual el cliente debe informarlo por medio de correo electrónico.

**4.27** El derecho de uso del certificado es intransferible y no puede extenderse al mismo producto con la misma marca comercial que sea fabricado por personas distintas a las registradas en el certificado emitido.

El cliente no debe utilizar su certificado de producto de manera que ocasione mala reputación para ALC y no hace ninguna declaración relacionada con su certificado de producto que el organismo de certificación pueda considerar engañosa o no autorizada.

En el caso de certificaciones otorgadas al mismo producto y fábrica, pero clientes diferentes, los certificados son considerados dependientes, es decir que, si uno de ellos se suspende, retira, reduce o amplía, la medida se implementará para los otros certificados compartidos. Así mismo los certificados compartidos harán referencia al certificado del cual dependen. En el caso que el cliente suministre copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación.

**4.28** No realizar ni permitir la utilización engañosa de ningún documento concerniente a la certificación de forma total o parcial.

**4.29** En caso de suspender, retirar o finalizar la certificación de producto, el cliente debe dejar de utilizar todo el material publicitario que contenga alguna referencia del certificado de producto y emprende las acciones exigidas por el esquema de certificación y cualquier otra medida que se requiera. Aceptar y cumplir lo establecido en la versión vigente de este documento.

**4.30** Renunciar a cualquier acción legal en contra de ALC por la suspensión o cancelación del Certificado. Así mismo, el cliente no podrá seguir utilizando el certificado ni la

colocación del logo símbolo de la marca en el producto ni en otro medio para ningún fin a partir de la fecha en que le sea notificado por escrito o por cualquier otro medio la suspensión o cancelación del certificado.

En caso de que el cliente siga utilizando el certificado, publicidad o alusión a que el producto continúa certificado, ALC puede iniciar las acciones legales correspondientes y exigirle el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado.

**4.31** El solicitante o cliente no podrá ejercer presión de cualquier índole sobre el proceso de evaluación, personal o los resultados obtenidos de la evaluación, ni ofrecer dadas o beneficios o amenazas a los colaboradores de ALC o laboratorio de ensayos.

## 5. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE AGENCIA LATINOAMERICANA - ALC

**5.1** Tratar de manera estrictamente confidencial toda la información y los documentos obtenidos de la empresa en relación con las actividades desarrolladas para la gestión del Certificado y a usarla solamente para los fines relacionados con la gestión de este. En caso de que se requiera brindar esta información a una autoridad legal competente, ALC informará por escrito a la empresa; cuando esta solicitud sea de terceros, a menos que lo prohíba la ley, se solicitará a la empresa previamente una autorización por escrito para brindar esta información. La información acerca del cliente obtenido en fuentes diferentes del cliente (por ejemplo, de un reclamante o de los reguladores) será verificada en pertinencia y tratada como confidencial.

**5.2** ALC publicará en la página de SICERCO la información relativa y el estado del certificado (vigente, suspendido y cancelado)

**5.3** ALC publicará en la página web la información relativa y el estado del certificado (vigente, suspendido y cancelado).

**5.4** ALC informará al cliente de manera oportuna la entrada en vigencia de cambios significativos y que afecten los requisitos de la certificación.

**5.5** Atender las quejas y apelaciones de los clientes, de

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN</b>	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-MN-01 VERSIÓN: 02
		FECHA: 2024-03-12 PÁGINA: 6 DE 11

acuerdo con el procedimiento GC-PR-02 Manejo de Quejas y Apelaciones, que se tiene a disposición.

**5.6** Suministrar información sobre los esquemas, procedimientos a cualquier solicitante sin discriminación.

## 6. GESTIÓN DEL CERTIFICADO

ALC realiza las evaluaciones de certificación siguiendo entre otros los requisitos de las normas ISO-IEC 17065 e ISO-IEC 17067, así como los lineamientos del referencial, los requisitos legales aplicables, el GT-PR-13 Certificado de conformidad Certificación de productos. La gestión del certificado comprende las siguientes etapas:

### 6.1. SOLICITUD

Cualquier persona natural o jurídica, sin ningún tipo de discriminación, envía la solicitud de certificación para los productos que fabrica o comercializa.

En caso de que el solicitante haya sido titular de un certificado emitido por ALC y este haya sido retirada, suspendida, cancelada por incumplimientos de cualquier tipo, ALC podrá considerar los hechos que ocasionaron la cancelación para definir si se inicia o no el trámite de la nueva solicitud.

Este procedimiento también regirá cuando el cliente hubiera solicitado la cancelación de algún certificado emitido por ALC. Sin perjuicio de lo anterior, ALC se reserva el derecho de otorgar una certificación si existiesen razones técnicas que puedan afectar la seguridad o vida de las personas, la imagen o impidan la prestación del servicio, y podrá también reservarse dicho derecho si existen razones demostrables, tales como, participación del cliente en actividades ilegales, un historial de no conformidades repetidas con los requisitos de producto o de certificación, o temas similares relacionados con el cliente.

La solicitud del servicio de certificación se debe presentar por escrito a través del formato GC-FR 01 Solicitud de certificación y se deben anexar los documentos requeridos en por el ejecutivo comercial.

Los documentos que deben anexarse para el proceso de certificación, según esquema son:

- GP-FR-01 Solicitud de certificación, diligenciado
- Descripción del producto (Fichas técnicas, Fotos, Catálogos, folletos., etc)
- Información del cliente (Rut, cámara de comercio, Fotocopia de cedula de ciudadanía del representante legal)
- Si cuenta con informes de ensayos de los productos a certificar
- Si cuenta con certificación ISO 9001 versión actualizada del fabricante de los productos
- Registro o autorización de uso de marca

ALC., revisará la documentación que conforma la solicitud de certificación y si lo considera pertinente podrá requerir aclaración de la misma o información adicional.

Una vez aceptada la solicitud, ALC procederá a realizar la propuesta comercial para el proceso de certificación. Si la propuesta es aprobada y firmada por el cliente, se ha cancelado el valor de los laboratorios, el cliente ha entregado la documentación requerida en la propuesta comercial, se iniciará el proceso de evaluación con fines de certificación.

### 6.2. PLAN DE EVALUACIÓN

El área técnica realizará el plan de evaluación, documento que establece el orden de las actividades para realizar la evaluación de certificación, este se debe divulgar al cliente. El cliente puede presentar observaciones a dicho plan en el transcurso de 3 días hábiles contados a partir del recibido del plan de evaluación.

### 6.3. EVALUACIÓN INICIAL

#### 6.3.1. Revisión de la documentación del producto a certificar:

En esta esta etapa el evaluador asignado deberá revisar la documentación enviada por el cliente y si es necesario podrá solicitar documentación o información adicional. Dicha revisión, permitirá la evaluación de la conformidad de todos los requisitos establecidos en el referencial correspondiente. Así mismo, se revisará la documentación relacionada con el proceso de fabricación o el sistema de calidad según el esquema a evaluar. El solicitante deberá

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN</b>		
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-MN-01	VERSIÓN: 02
		FECHA: 2024-03-12	PÁGINA: 7 DE 11

anexar como mínimo los documentos requeridos.

El evaluador deberá validar la información presentada por el solicitante con las referencias de producto a evaluar, marcas comerciales, sitios de fabricación y almacenamiento entre otros, así como la disponibilidad de registros que evidencien la conformidad del producto con los requisitos del referencial.

### 6.3.2. Certificados de sistemas de gestión:

Cuando se requieran certificados de sistemas de gestión se debe tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- a) Identificar el organismo de certificación quien emite el certificado.
- b) Identificar si este organismo cuenta con acreditación donde se encuentra el organismo de certificación, (los certificados emitidos siempre traen el logo del organismo de acreditación dependiendo del país donde se haya emitido tal certificado, lo que quiere decir que el organismo si cuenta con la acreditación).
- c) Evaluar la veracidad del certificado de sistema de gestión en el sitio web del certificador verificando con el número de certificado su validez y estado
- d) Identificar el alcance del certificado del sistema de gestión, identificando que se incluye la fabricación del producto objeto de la certificación, así como las fábricas relacionadas de su elaboración
- e) Verificar la vigencia del certificado

### 6.3.3. Revisión y aceptación de Test Report:

ALC aceptará Test Report de acuerdo con lo establecido en el procedimiento GP-PR-01 Certificación de productos.

Los Test Report que sean entregados y aceptados no implica que no se vayan a realizar pruebas de ensayo, en todos los casos se aplicaran las directrices definidas en el procedimiento GP-PR-01 Certificación de productos.

- En caso de que ALC determine realizar las pruebas o ensayos en los laboratorios del cliente porque no existen laboratorios acreditados y de tercera parte, se deberá realizar una evaluación a la prueba o ensayo y en caso de no estar acreditado el laboratorio del cliente se debe realizar una evaluación de este y su cumplimiento con la

norma ISO/IEC 17025:2017, estos costos de evaluación estarán a cargo del cliente.

ALC seleccionará las muestras según el procedimiento GP-PR-01 Certificación de productos. El cliente debe disponer de producto para realizar las actividades de muestreo, que se describen previamente en la propuesta comercial.

La evaluación del producto se realiza mediante el ensayo de las referencias del producto provenientes de la producción, de los depósitos o de los almacenes de la empresa o del comercio, de acuerdo con el referencial respectivo, en los laboratorios acreditados seleccionados, en caso de que no se tenga disponibilidad de laboratorios Acreditados (nacional o internacionalmente) ALC evaluará el laboratorio que pueda realizar los ensayos de acuerdo al referencial pertinente los cuales son informados oportunamente al cliente en el plan de inspección y ensayo.

Los costos ocasionados por los ensayos son asumidos por el cliente. En el caso en que existan ensayos tipo definidos como tal en el referencial, se podrán aceptar los resultados de ensayos realizados en laboratorios de otros países. En este caso, se aceptarán los resultados de los ensayos realizados previa presentación por parte del cliente del certificado de acreditación del laboratorio.

Al final de la evaluación, el evaluador informa al cliente sobre los resultados obtenidos y en caso de presentarse no conformidades, éstas serán registradas y reportadas al cliente para su conocimiento.

### 6.3.4. Tratamiento de No conformidades y plan de acción:

Cuando se presentan no conformidades el cliente debe establecer un plan de acción y presentarlo a ALC en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de comunicación de los hallazgos.

- ALC evaluará la adecuación de las correcciones y acciones correctivas propuestas en el plan y dará respuesta en 2 días hábiles si el plan es aprobado o este necesita ajustes porque no presenta suficiencia para la eliminación de la no conformidad o, en caso de que se presenten inconsistencias, el cliente tendrá un nuevo plazo

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN</b>		
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-MN-01	VERSIÓN: 02
		FECHA: 2024-03-12	PÁGINA: 8 DE 11

de cinco (5) días calendario para realizar los ajustes pertinentes al plan, el cual será nuevamente verificado por ALC en los siguientes 2 días calendario si pasado el tiempo dado del nuevo plazo el cliente no presenta el plan de acción o este no es aprobado por ALC, se entenderá por terminado el proceso de evaluación y ALC emitirá una comunicación al cliente en donde se informara que el proceso ha finalizado por no cumplirse con las etapas del servicio de certificación aceptado, y se le enviara el informe de resultados del servicio, con el correspondiente concepto de decisión sobre el servicio de certificación finalizado.. El cliente deberá cancelar la totalidad de la propuesta comercial y podrá iniciar un nuevo proceso de certificación a partir de una nueva solicitud de certificación. Los gastos del nuevo proceso de evaluación serán asumidos por el cliente.

A partir de la fecha de aprobación del plan de acción por parte de ALC, el cliente tiene noventa (90) días calendario para programar una evaluación complementaria en la cual se verificará la implementación del plan de acción y la eficacia de este para el cierre de no conformidades encontradas. El cliente debe asumir el costo de esta evaluación complementaria.

Cuando en la evaluación complementaria se evidencia que las no conformidades no han sido solucionadas, ALC dará por terminado el proceso de certificación y emitirá un informe de evaluación donde describa la causa por la cual el producto no fue certificado.

#### **6.4. EVALUACIÓN DE VIGILANCIA O SEGUIMIENTO** (No aplica para esquema 1A Y 1B)

Se deben realizar actividades de seguimiento para las certificaciones otorgadas en esquema 5 de acuerdo con los diferentes esquemas establecidos para los productos y su vigencia del certificado

ALC enviará al cliente mínimo con tres (3) meses de anticipación a la fecha de seguimiento la propuesta comercial de seguimiento, el cliente deberá aprobarla en un tiempo no mayor a 15 días hábiles después de recibida.

ALC realizará las actividades descritas en el numeral 6.3 de este documento.

Cuando se realice una evaluación de seguimiento y

ampliación en el mismo proceso, no se podrá solicitar división de este y las dos evaluaciones deben culminar simultáneamente, salvo que el cliente renuncie a la ampliación del alcance solicitado.

Si no se realiza la actividad de vigilancia la cual solo aplica para esquema 5 en los tiempos estipulados por la Agencia Latinoamericana de Certificación, se procederá a suspender la certificación otorgada por ALC, informándosele al cliente sobre esta novedad. Toda la documentación queda archivada en el expediente del evaluado durante un periodo de sesenta (60) días hábiles, tiempo en el cual se permitirá realizar la evaluación de vigilancia con el fin de cumplir con el requisito del esquema de certificación y en conformidad con los requisitos establecidos y evaluados anteriormente; Si no se ejecuta la vigilancia en el nuevo tiempo establecido, se dará el cierre definitivo al proceso de evaluación de la conformidad, notificándose al solicitante sobre la cancelación del certificado otorgado

La suspensión no dará lugar a la extensión de la vigencia del certificado.

**Nota:** los costos generados por evaluación (otorgamiento, seguimientos o complementaria cuando aplique) serán asumidos por el cliente.

#### **2.5. INFORME**

Con base en los resultados obtenidos durante las evaluaciones, el evaluador presenta un informe que se entrega al Comité de Certificación, el cual incluye las actividades realizadas, los resultados obtenidos y la propuesta sobre la viabilidad de otorgar, mantener reducir o ampliar el Certificado emitido.

Cuando es evaluación de seguimiento, ALC emitirá un oficio al cliente, donde expone que el seguimiento se culminó exitosamente y el certificado mantiene su vigencia. Cuando es evaluación de otorgamiento, ampliación, reducción o cualquier otra modificación al alcance de certificación, ALC emite el certificado de conformidad de producto y cuando el proceso de certificación no es favorable para el cliente, ALC envía un oficio informando las razones por las cuales el comité tomo las respectivas decisiones.

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN</b>		
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-MN-01	VERSIÓN: 02
		FECHA: 2024-03-12	PÁGINA: 9 DE 11

## EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

ALC podrá realizar evaluaciones extraordinarias cuando lo estime conveniente, en cualquier momento, o cuando se presente alguna o varias de las siguientes situaciones, según aplique:

- a) Quejas o reclamos de los clientes del solicitante o de otras partes interesadas que afecten el alcance de la certificación.
- b) Quejas, investigaciones o sanciones de la autoridad competente que afecten el alcance de la certificación del producto.
- c) Cambios en la estructura organizacional, en el alcance, en los procesos, en las operaciones o en las sedes incluidas en el certificado de la Organización, lo cual podrá, a juicio de EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, ocasionar una suspensión temporal del Certificado.
- d) Por solicitud del Comité de Certificación.
- e) Cuando los requisitos de certificación cambien.

Estas evaluaciones las debe pagar el cliente, de acuerdo con la duración de estas.

## 6.4. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Cuando se requiera realizar un proceso de suspensión cancelación de la certificación se llevará a cabo teniendo el procedimiento GT-PR-01 Certificación de productos. Una vez tomada la decisión cambiara su estado en la plataforma SICERCO.

### 6.6.1. Causales de suspensión de la certificación:

- Incumplimiento grave o reiterado de los deberes de la certificación
- No permitir la realización de las vigilancias ordinarias o extraordinarias
- No resolver hallazgos de NC dentro de los plazos fijados
- No pago de los costos de certificación

- Identificación de productos modificados sin comunicación previa por parte del cliente
- Mal uso del certificado o marca de conformidad ALC
- Identificación de adulteración de los documentos de certificación
- Quejas de los productos afectando la seguridad de los usuarios

- Común acuerdo

### 6.6.2. Causales de cancelación de la certificación:

- No subsanar las causales que motivaron la suspensión
- Sanciones por entes de control en cuanto al producto afectado la seguridad de los usuarios
- Utilizar el certificado vencido, suspendido o cancelado
- Presentar documentación falsa para obtener la certificación
- Común acuerdo
- Solicitud del cliente

En caso de cancelación del Certificado, todos los derechos de uso de este cesan inmediatamente, quedando obligado el solicitante a suspender toda publicidad relativa al mismo. La cancelación o suspensión del Certificado implica la renuncia por parte del solicitante, a cualquier acción legal contra ALC.

## 6.5. MODIFICACIÓN DE ALCANCE:

El cliente puede realizar la modificación del alcance de la certificación en cualquier momento de la vigencia de este, el cual la modificación comprende:

- Inclusión de referencias con la misma característica de requisitos
- Retiro de referencias del certificado
- Actualización de razón social del fabricante y/o titular de certificado
- Cambios de denominación de referencias, marcas o nombres comerciales del producto.

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN</b>	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-MN-01 VERSIÓN: 02
		FECHA: 2024-03-12 PÁGINA: 10 DE 11

El cliente realizara la solicitud por correo electrónico indicando el tipo de modificación deseada aportando la documentación indicada en el 6.1 según aplique.

ALC revisara la solicitud acorde con los requisitos del esquema de certificación e indicando las actividades a desarrollar para evaluación.

Una vez emitido el certificado con la modificación este es subido a la plataforma SICERCO.

### 6.6. CAMBIOS EN LOS REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN

En la vigencia del certificado se podrían presentar cambios en los requisitos de certificación por causales como actualizaciones de normas, reglamentos técnicos, esquemas de certificación, entes de control.

En el caso que se llegaran a presentar alguno de estos causales, ALC enviara comunicado por medio de correo electrónico, informando los cambios ocurridos, las actividades a ejecutar, tiempos y los costos asociados.

### 6.7. APELACIONES Y QUEJAS

Los clientes pueden presentar quejas y apelaciones por medio telefónico, correo electrónico, página web o presencial, estas se pueden presentar en cualquier momento del proceso de certificación de producto y deben estar con la información suficiente que soporte la inconformidad.

Cuando los clientes presenten quejas y/o apelaciones serán tratadas de acuerdo con el procedimiento GC-PR-02 Manejo de Quejas y Apelaciones.

## 7. RESPONSABILIDADES E INDEMNIZACIONES

a) EL CLIENTE reconoce que, no obstante, las actividades realizadas por ALC en desarrollo de este contrato y el certificado de conformidad que llegare a expedirse, es de su exclusiva responsabilidad y riesgo el que su producto sobre el cual se solicitó la certificación cumpla íntegramente, en todo momento, con lo establecido en el reglamento técnico o norma voluntaria propia del caso. Por lo cual, en caso de que cualquier autoridad

imponga sanción (es) o condena (s) por violación (es) al mencionado referencial, éstas no se podrán considerar, en ningún caso, como responsabilidad de ALC.

b) EL CLIENTE conviene que indemnizará plenamente a ALC por cualquier reclamación, sanción, pérdida, daño, responsabilidad, proceso, costo o expensa de cualquier naturaleza que le fuere exigida por causa o como consecuencia, de que su producto deje de cumplir en cualquier momento durante la vigencia del certificado y a mantener a ALC en paz y salvo por cualquier reclamación que pudiere seguirse en su contra por motivo y/o con relación con cualquier violación al reglamento técnico o norma voluntaria correspondiente. Dicha indemnización incluirá, pero sin limitarse a honorarios, costos legales y de cualquier otro tipo o naturaleza, siempre y cuando dicha reclamación, sanción, pérdida, daño, responsabilidad, proceso, costo o expensa sea consecuencia de culpa leve y/o grave de EL CLIENTE o incumplimiento de este acuerdo. Sí por causas ajenas a ALC, EL CLIENTE decide no continuar con el proceso, EL CLIENTE asumirá el 20% del valor cotizado antes de IVA por labores y gestiones administrativas. En caso en que se haya realizado inicio al proceso (revisión documental (envío del plan de auditoría), programación de ensayos, auditoría y cualquier actividad) no se realizará devolución de dinero.

c) Sin perjuicio del literal anterior e independiente del derecho que en tal caso tiene ALC dará por terminado el acuerdo, para el evento en que el producto, que contando con certificado de conformidad expedido por ALC, durante su vigencia, en algún momento no se ajuste al reglamento técnico o a la norma referencial del caso o al alcance documentado al momento de la emisión del certificado. EL CLIENTE autoriza desde ahora a ALC para que a su juicio anuncie públicamente en el medio de difusión que considere conveniente que ha modificado o anulado el certificado emitido, igualmente la cesación de toda relación con EL CLIENTE. El mismo derecho tendrá ALC cuando EL CLIENTE no se avenga al pleno cumplimiento de las obligaciones estipuladas a su cargo en este acuerdo.

d) Ninguna de las partes podrá ceder su posición contractual en el presente contrato sin la aprobación escrita y previa de la otra parte

e) En el caso de que EL CLIENTE incumpla con cualquiera de sus obligaciones bajo el presente acuerdo se

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN</b>	
	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO: GC-MN-01
		FECHA: 2024-03-12
		VERSIÓN: 02 PÁGINA: 11 DE 11

someterá a que ALC ejerza derecho y penas previstas en este documento y las sanciones establecidas por la ley a este respecto.

### 8. INCUMPLIMIENTOS

En el caso de que EL CLIENTE incumpla con cualquiera de las obligaciones contraídas en este contrato, se someterá a que ALC ejerza los derechos y penas previstas. Cualquier modificación a los términos del presente acuerdo requerirá del compromiso previo y por escrito de ambas partes.

### 9. DATA PERSONAL

EL cliente autoriza a ALC. a recopilar, utilizar, almacenar y procesar información de carácter personal respecto de sus representantes legales, trabajadores y colaboradores, que tenga relación con la ejecución y tramite de la certificación, según aplique, con el único propósito de prestar los servicios solicitados, seguimiento de la calidad de estos, gestión administrativa. Estas bases de datos son de uso interno, accesible únicamente al personal autorizado y directamente vinculado con dichos objetivos, para lo cual el cliente garantiza tomar todas las medidas necesarias e instruir a su personal y colaboradores sobre lo estipulado en los términos y condiciones. ALC mantendrá la base de datos de forma confidencial y por el tiempo y condiciones que determine la normatividad vigente.

La firma de la GC-FR-01 Propuesta Comercial por parte del cliente, y la firma de este documento significa la aceptación de las condiciones establecidas para el proceso.

Firma del representante legal por parte del cliente de aceptación de Términos y Condiciones del servicio, o firma por autorizado (debe anexar Carta de autorización por representante legal.)

Firma por parte de ALC. como visto bueno de aprobación de aceptación de Términos y Condiciones del servicio por parte del representante legal o por parte de por firma por autorizado correspondiente.

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_