



Documentos Informativos

LENOR COLOMBIA S.A.S

IN O 02 V3 R8 Información a los usuarios LCO

PG 02 V3 R1 Atención a clientes

PE O 03 V4 R2 Apelaciones LCO

	<b>INFORMACIÓN A LOS USUARIOS</b>	IN O 02      V:3 <b>R:8</b>
		P: JCC      C: JCC      A: NOH
		Vigencia:      Página <b>Mayo 2017</b> 1 de 31

## 1. OBJETIVO.

Suministrar información mediante el cual LENOR COLOMBIA S.A.S lleva a cabo el servicio de evaluación de la conformidad para la certificación de productos, procesos y servicios, de acuerdo a los requisitos de las normas **ISO/IEC 17065** – Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos procesos o servicios, **ISO/IEC 170067** – Evaluación de la conformidad. Fundamentos de la certificación de productos y directrices para los esquemas de certificación de productos demás normas aplicables.

## 2. ALCANCE

Este documento provee información básica acerca de LENOR COLOMBIA S.A.S y explica el Proceso de Certificación en el sector regulado, los derechos y las obligaciones pertinentes, e intenta responder las preguntas más frecuentes sobre estas cuestiones.

## 3. DEFINICIONES:

**Ciente:** responsable de cumplir los requisitos del esquema de certificación, producto, legales, identificado como titular del certificado (fabricante, importador, comercializador, distribuidor),

**Solicitante:** el solicitante de la certificación puede ser el cliente y/o intermediarios y/o asesores. Dentro del acuerdo de certificación se identificarán las partes y responsabilidades.

**Fabricante y/o proveedor:** organización o persona que proporciona un producto y tiene control sobre los procesos de fabricación.

**Hallazgo de No conformidad:** incumplimiento de los requisitos del esquema de certificación y producto

## INDICE

### Descripción.

1. LENOR COLOMBIA S.A.S
2. PRODUCTOS OBLIGADOS A OBTENER CERTIFICADO DE CONFORMIDAD
3. ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN
4. ESQUEMA GENERAL DE CERTIFICACIÓN
5. LABORATORIOS DE ENSAYO
6. HALLAZGOS DE NO CONFORMIDAD
7. VIGILANCIAS
8. CANCELACIÓN / SUSPENSIÓN / CAMBIO DE ALCANCE DE LAS CERTIFICACIONES
9. EXTENSIONES DE VERTIFICADOS
10. USO DE CERTIFICADOS Y MARCAS
11. QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES
12. DERECHOS Y OBLIGACIONES
13. CONFIDENCIALIDAD
14. TARIFAS DE CERTIFICACIÓN
15. REGISTROS

	<b>INFORMACIÓN A LOS USUARIOS</b>	IN O 02	V:3	R:8
		P: JCC	C: JCC	A: NOH
Vigencia:			Página	
Mayo 2017			2 de 31	

## 1. LENOR COLOMBIA S.A.S

**Lenor Colombia S.A.S** es miembro del GRUPO LENOR. Acreditado ante el ONAC (Organismo Nacional de Acreditación Colombiano) como Organismo de Certificación de Productos con Alcance para Productos eléctricos, de iluminación, juguetes, vajillas, ollas de presión de uso doméstico, elementos para trabajo seguro en alturas, tubos de acueducto, alcantarillado, los de uso sanitario y los de aguas lluvias y sus accesorios, baldosa de cerámica, acristalamientos de seguridad para vehículos automotores y sus remolques, productos imperfectos re manufacturados y cascos de seguridad para la conducción de bicicletas, triciclos, motocicletas, y motociclos y otras disposiciones.

Lenor Colombia SAS está organizada como Sociedad por Acciones Simplificada, con domicilio en la ciudad de Bogotá, Colombia. Cumple con los requisitos reglamentarios y legales aplicables.

## 2. PRODUCTOS OBLIGADOS A OBTENER CERTIFICADO DE CONFORMIDAD

En la página web del **Ministerio de Comercio, Industria y Turismo**: <http://www.mincit.gov.co/>, se encuentra la relación de reglamentos técnicos vigentes en Colombia y el contenido de los mismos.

Los Productos cubiertos por los reglamentos técnicos (RT) se especifican en el alcance y campo de aplicación de cada reglamento técnico, así como las subpartidas arancelarias relacionadas, y según especifique cada reglamento, el alcance y las exclusiones.

## 3. ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN

Los Esquemas de Certificación son la combinación organizada de actividades, ensayos, inspecciones y auditorias que dan como resultado un proceso mediante el cual se lleva a cabo la actividad de certificación.

Cada Esquema de certificación se diferencia por la inclusión de actividades adicionales de verificación, con grados de exigencia diferenciales, que buscan el mantenimiento de la confianza en la conformidad del producto, como parte de la actividad de certificación.

Cada esquema de certificación aplicable, según el tipo de producto, establece actividades de ensayos de tipo, muestreos representativos, auditoría del sistema de calidad del fabricante, evaluación del proceso de producción, seguimientos o vigilancias y emisión de licencias de uso de una marca de conformidad entre otras. En la definición de las actividades que forman parte de un esquema de certificación, el organismo de certificación se soporta en la Norma ISO/IEC 17067, en la cual se describen algunas actividades de certificación de productos, identifican elementos básicos y tipos de certificación de productos y muestra algunas de las maneras de combinar esos elementos para diseñar un esquema de certificación de productos.

Lenor Colombia SAS ofrece el servicio de certificación de productos de tercera parte, mediante la aplicación de los esquemas de certificación que se definen de manera general en Norma ISO/IEC 17067 y reglamentos técnicos. En los aspectos en los que la

**TODA COPIA IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO ES NO CONTROLADA.**

	<b>INFORMACIÓN A LOS USUARIOS</b>	IN O 02	V:3	R:8
		P: JCC	C: JCC	A: NOH
		Vigencia:		Página
		Mayo 2017	3 de 31	

definición del nivel de exigencia en la evaluación o del grado de profundidad requerido no es establecido en un documento de referencia, el organismo de certificación salvaguarda la objetividad de sus decisiones estableciendo criterios de aplicación de los diferentes elementos de los esquemas de certificación, en evaluaciones de riesgo específicas y en la competencia de su personal.

El cliente es a menudo el fabricante, que puede utilizar subcontratistas para algunas de las operaciones de producción, pero a veces el representante del fabricante u otra organización en la cadena de suministro (por ejemplo, un distribuidor, importador) puede actuar como cliente y solicitar la certificación. En tales casos, el cliente no puede tener el control de los procesos de fabricación ni el acceso a las instalaciones de producción. Antes de firmar un acuerdo de certificación, el cliente tiene que ser capaz de asegurar que el organismo de certificación puede realizar todas las actividades necesarias de evaluación de los procesos de producción y sistema de gestión de calidad del fabricante.

El cliente de LCO., (Fabricantes, Importadores, distribuidores, Intermediarios o asesores), esté deberá asegurarse de cumplir los requisitos de certificación impuestos por LCO. Adicional a esto el cliente debe asegurarse que LCO como organismo de certificación pueda realizar cualquier actividad necesaria para la evaluación del proceso.

Con la entrada en vigencia de las resoluciones se especifican los esquemas exigidos:

- 90708 de agosto 30 de 2013 del ministerio de minas y energía reglamento de instalaciones eléctricas RETIE, estableció en su contenido esquemas de certificación propios del Ministerio de Minas y energía para los productos cubiertos por el alcance y campo de aplicación, definidos en el **Artículo 32 Mecanismos de evaluación de conformidad, 33.2 Sistemas de Certificación de Producto Aceptados.**
- 3117 de agosto 25 de 2015 del ministerio de salud y protección social, por el cual se modificó la resolución 3388 de 2008, en relación con la demostración de conformidad de juguetes, sus componentes y accesorios que se comercialicen en el territorio nacional **artículo 12 certificados para demostrar la conformidad, artículo 12A esquemas para demostrar la conformidad del producto**
- Resolución 41012 de 2015 del ministerio de minas y energía reglamento RETIQ y sus modificatorias, estableció en su contenido esquemas de certificación propios del Ministerio de Minas y energía para los productos cubiertos por el alcance y campo de aplicación, definidos en el **artículo 18 sistemas de certificación para la demostración de la conformidad**

Para los demás reglamentos técnico cubiertos en el alcance de la acreditación N° 11-CPR-005 de Lenor Colombia, los reguladores han descrito las modalidades de demostración de la conformidad que consideran aceptables para la demostración de cumplimiento de los mismos, en las siguientes descripciones:

- Esquema 1a – Certificación Muestra  
En este esquema una o más muestras del producto se someten a actividades de determinación ensayos, inspecciones, verificaciones evaluando su conformidad. El

**TODA COPIA IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO ES NO CONTROLADA.**

certificado de conformidad cubre únicamente la/s muestra/s evaluada/s. Los elementos de la producción posterior no están cubiertos por la atestación.

Vigencia: Los certificados emitido bajo este esquema de Certificación no cuentan con vigencia, ya que la Certificación emitida solo es válida para la/s muestra/s evaluadas.

- Esquema 1b – Certificación Lote

Este esquema involucra la certificación de todo un lote de productos, se evalúa la conformidad sobre muestras del producto, el muestreo es estadísticamente significativo sobre el total del lote, teniendo en cuenta que las muestras evaluadas durante el proceso son tomadas mediante técnicas normalizadas.

Vigencia: El certificado emitido bajo este esquema tendrá validez solo para el lote evaluado asociado a una factura y documento de transporte único. No aplica para producción de productos subsecuentes.

- Esquema 2, 3, 4

Estos esquemas de Certificación corresponden a ensayos tipo, inspección, evaluación inicial del proceso de producción o del sistema de gestión de la calidad según corresponda.

Vigilancia esquema 2: Opciones de vigencia a 1, 2, 3 años de acuerdo a lo que se pacte en el contrato o acuerdo de certificación, y como resultado de la aplicación del perfil de riesgos específico e implica toma de muestras periódicas del producto provenientes del mercado sometidas a ensayos para verificar continuidad del certificado.

Vigilancia esquema 3: Opciones de vigencia a 1, 2, 3 años de acuerdo a lo que se pacte en el contrato, y como resultado de la aplicación del perfil de riesgos específico. E implica toma de muestras periódicas del producto provenientes del punto de producción, adicional incluye evaluación del proceso de producción, para verificar que el producto sigue cumpliendo los requisitos con los cuales se le otorgó la certificación.

Vigilancia esquema 4: Opciones de vigencia a 1, 2, 3 años de acuerdo a lo que se pacte en el contrato, y como resultado de la aplicación del perfil de riesgos específico. Y permite la elección de la toma de muestras periódicas del producto en el punto de producción o del mercado, o de ambos incluye evaluación del proceso de producción, para verificar que el producto sigue cumpliendo los requisitos con los cuales se le otorgó la certificación.

**Nota 1: Para productos RETIE, RETIQ se otorga certificado de conformidad vigente durante un año con un seguimiento semestral.**

Ampliación/Reducción de alcance: El titular de la certificación debe enviar por escrito la **solicitud Cambio de alcance**, identificando los productos y sus referencias, LENOR COLOMBIA S.A.S analiza la solicitud y define si es procedente o no.

- Esquema 5 – Certificado de sello o marca de conformidad



## INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

IN O 02 V:3 R:8  
P: JCC C: JCC A: NOH  
Vigencia: **Mayo 2017** Página  
5 de 31

Este esquema de conformidad corresponde ensayos de muestras tomadas de la fábrica o bodega del importador dependiendo del tipo de producto, auditoría del sistema de gestión de calidad o evaluación del certificado del sistema de gestión de calidad otorgado por un organismo acreditado en el país de origen del producto y autorización para el uso del sello del certificado.

Vigilancia: Opción de 1, 2, 3 y 5 años y los seguimientos periódicos, permite la elección de la toma de muestras periódicas del producto en el punto de producción o del mercado, o de ambos, auditoría de seguimiento al sistema de gestión de calidad o evaluación del proceso de producción, aceptación de resultados de evaluación de conformidad y uso de la marca/sello LENOR con el fin de verificar que el producto sigue cumpliendo los requisitos con los cuales se le otorgó la certificación.

**Nota 3: Para productos RETIE, RETIQ Se otorga un certificado de conformidad vigente durante tres años con seguimientos anuales.**

Ampliación/Reducción de alcance: El titular de la certificación debe enviar por escrito la **solicitud Cambio de alcance**, identificando los productos y sus referencias, LENOR COLOMBIA S.A.S analiza la solicitud y define si es pertinente o no.

- Esquema 6 - Certificado de Servicio o Proceso

Este esquema aplica principalmente a la Certificación de servicio o procesos.

Para los certificados que son otorgados bajo este esquema se deberá realizar inspección, auditoría, revisión documental del proceso o servicio a acreditar y autorización para el uso del sello del certificado.

Vigilancia: Este certificado se otorga de acuerdo a lo pactado con el cliente o reglamento técnico que aplique, sus seguimientos se realizan de acuerdo a reglamento técnico el cual aplique, deberá incluir auditorías periódicas del sistema de gestión y la evaluación periódica del servicio o el proceso

Ampliación/Reducción de alcance: El titular de la certificación debe enviar por escrito la **solicitud Cambio de alcance**, identificando los productos y sus referencias, LENOR COLOMBIA S.A.S analiza la solicitud y define si es pertinente o no.

#### 4. ESQUEMA GENERAL DE CERTIFICACIÓN

A continuación, se describe en líneas generales el proceso de certificación de productos.

##### Pedido de Cotización

Cualquier persona interesada en los servicios de Lenor Colombia los puede solicitar por cualquier medio de comunicación (vía telefónica, Fax, email o link de enlace en la web). Lenor Colombia por medio del equipo comercial (director comercial, ejecutivos de cuenta) realizarán la presentación de Lenor Colombia.

Línea telefónica: 7446544

Celular representantes comerciales: 317-4399854

Correo electrónico: [comercial@lenor.com.co](mailto:comercial@lenor.com.co), [info@lenor.com.co](mailto:info@lenor.com.co)

Página Web: [www.lenor.com.co](http://www.lenor.com.co)

Con nuestros representantes comerciales

**TODA COPIA IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO ES NO CONTROLADA.**



## INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

IN O 02 V:3 R:8  
P: JCC C: JCC A: NOH  
Vigencia: **Mayo 2017** Página  
6 de 31

Etapa, Descripción	Responsable
<p><b>I. Etapa: Recolección de información.</b> El solicitante entrega la información del producto a certificar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b><u>Especificaciones técnicas del producto a certificar</u></b></li><li>• <b><u>Catálogos, folletos, fotografías del producto etc.</u></b></li><li>• <b><u>Esquema de certificación deseado</u></b></li><li>• <b><u>Normas y otros documentos normativos para los cuales el cliente busca la certificación</u></b></li><li>• <b><u>Si posee test report</u></b></li><li>• <b><u>Si el fabricante está certificado ISO 9001</u></b></li><li>• <b><u>Características generales del cliente, incluyendo nombre y dirección de las ubicaciones físicas y cualquier obligación legal pertinente</u></b></li></ul> <p>el área comercial revisa documentación con el apoyo del área técnica, asegurando que:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El producto a certificar está claramente identificado, definido e individualizado.</li><li>• Los requisitos para la certificación estén claramente definidos, documentados y comprendidos.</li><li>• Se haya resuelto cualquier diferencia de interpretación entre Lenor Colombia SAS y el solicitante.</li><li>• Asegurar que Lenor Colombia tiene la competencia y la capacidad para desarrollar todas las actividades de certificación, en caso contrario se debe declinar la realización de la certificación si carece de alguno de los dos requisitos</li></ul>	<p>Comercial – Cliente – Área técnica Lenor</p>
<p><b>II. Etapa: Acuerdo de certificación.</b> El área Comercial prepara el “Acuerdo de certificación” en el que se describen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Partes que intervienen: se define solicitante, cliente, proveedor</li><li>- Alcance de la certificación: los productos a certificar, esquema de certificación, vigencia de la certificación, periodicidad de seguimientos</li><li>- Descripción de las actividades de determinación: muestreos, ensayos, auditorias, inspecciones</li><li>- términos y condiciones documentos con reglas del servicio</li><li>- el valor de los servicios de certificación, información de las actividades subcontratadas según corresponda</li><li>- valor estimado y actividades de seguimiento según aplique</li></ul> <p>En esta etapa, el organismo de certificación debe ser dotado de información suficiente para individualizar el producto, sus características, modelos, referencias, seriales, especificaciones, identificación del fabricante, condiciones y ubicación del producto y de su fabricante, entre otros, de la misma forma que sobre el referente normativo con base en el cual se requiere de la certificación, con el fin de realizar el análisis inicial de la capacidad de LENOR COLOMBIA SAS para adelantar el servicio.</p> <p>El acuerdo de certificación ira firmado por el Director comercial y/o Ejecutivo Comercial, este será enviado al cliente, el cual deberá regresar el acuerdo firmado por el representante legal y/o representante del cliente debidamente autorizado donde su firma implica la aceptación por parte</p>	<p>Comercial – Cliente</p>

TODA COPIA IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO ES NO CONTROLADA.



## INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

IN O 02 V:3 R:8  
P: JCC C: JCC A: NOH  
Vigencia: Mayo 2017 Página 7 de 31

del cliente de las responsabilidades, condiciones establecidas por el esquema de certificación seleccionado, las cuales se describen en este documento y se establecerán de manera particular en cada acuerdo de certificación	
<b>III. Etapa: Revisión de la solicitud.</b> Lenor Colombia revisa todas las solicitudes de servicio asegurando que tiene la competencia y la capacidad para desarrollar todas las actividades de certificación, y realiza el plan de evaluación en caso contrario declinara la realización de la certificación si carece de alguno de los dos requisitos, adicional se diseña el plan de evaluación, con base en la documentación completa entregada por el cliente	Comercial – Área técnica
<b>IV. Etapa: Preparación de la evaluación.</b> El Director de Certificación designa un evaluador competente quien, aplicando el procedimiento de evaluación de riesgo, es el responsable de llevar a cabo la evaluación de los productos del cliente para que obtengan su certificación. El evaluador ejecuta el plan de evaluación: Solicita la toma de muestras <b>Ver nota*</b> Ejecución de ensayos en laboratorio con la competencia de acuerdo al esquema de certificación. cuando sea aplicable, solicita la evaluación o auditoría de producción <b>ver nota**</b> según el esquema aplicado, inspección a los atributos de los productos, evalúa los resultados y emite el informe de evaluación. En caso que se presenten no conformidades en la evaluación, el organismo entregará al solicitante un informe completo indicando las no conformidades que deben ser corregidas y las evaluaciones o ensayos que se deberán realizar. Se otorgará un término de 30 días calendario para entrega de acciones a tomar y se realizarán únicamente las partes necesarias de la evaluación inicial. Si las no conformidades no se logran solucionar, se emitirá un informe de rechazo, indicando al solicitante los incumplimientos encontrados.	Director de Certificación – Área técnica
<b>V. Etapa: Reporte de evaluación.</b> El evaluador designado elabora el “Informe de evaluación” en el que describe los hallazgos relacionados con todos los requisitos del esquema de certificación	Evaluador
<b>VI. Etapa: Revisión y decisión.</b> En esta etapa comité interno de Certificación revisa que las actividades de evaluación del esquema de certificación se hubiesen desarrollado completamente, toma la decisión de otorgar o rechazar la certificación para todos los esquemas El Comité Interno de Certificación es responsable de otorga, rechazar, mantener, ampliar, reducir, suspender, cancelar la certificación en los procesos en los que se requiera, de acuerdo con el esquema de certificación correspondiente. <b>Ver nota***</b>	Comité Interno de Certificación



**VII. Etapa: Vigilancia**

Si el esquema de certificación se otorga de manera continua y durante una vigencia en el tiempo, el organismo de certificación ejecuta las actividades de vigilancia.

Las Actividades de seguimiento y vigilancia son obligatorias para certificaciones de conformidad de productos certificados bajo esquemas 2 / 3 / 4 / 5 y 6 según los criterios de la Norma ISO-IEC 17067 y reglamentos técnicos aplicables.

**Nota:**

Se podrán desarrollar actividades de vigilancia extraordinaria no programadas.

La tarifa correspondiente a las actividades de supervisión / vigilancia son estimadas y se especificarán en el acuerdo de certificación, estas podrán variar.

**(\*) Toma de Muestras:** Se determina el plan de muestreo según el esquema solicitado, los requisitos del reglamento técnico aplicable y la clasificación de familias., se procede a la toma e identificación de las muestras de los productos por certificar.

La selección de muestras para ensayos será responsabilidad de Lenor Colombia SAS, así como la cadena de custodia y conservación de las muestras.

**a. Selección de muestras representativas:** Cuando el reglamento técnico y/o esquema aplicable lo solicite se realizará según lo especificado en el mismo y/o se aplicara plan de muestreo de acuerdo a la norma NTC-ISO 3951 y NTC-2859-1 según perfil de riesgo, plan de muestreo simple Método "S" inspección normal estricta nivel especial de inspección S1, los productos que son seleccionados a ensayos depende de:

- Características, técnicas, físicas, del producto
- Separación de productos por características frente a los requisitos

El rechazo o aceptación de resultados es dependiente del nivel aceptable de calidad definido en el acuerdo de certificación.

**b. Selección de muestras para ensayo tipo:** Muestra para ensayo de tipo: Es la Muestra constituida por una o varias unidades similares, donde se realizará un ensayo o serie de ensayos, con el propósito de verificar la conformidad del diseño de un determinado producto con los requisitos de una norma relevante, la cual es presentada por el fabricante o por el distribuidor responsable.

Para el Ensayo de Tipo, el evaluador, determina el padre de familia y solicitará la cantidad de unidades necesarias para realizar el ensayo y adicionales para otras actividades de determinación descritas en el plan de evaluación.

**c.** La resolución 41012 de 2015 Reglamento RETIQ específica para cada producto el muestreo requerido y el nivel aceptable de calidad

**d.** cuando se realiza procesos de certificación en los cuales la actividad de determinación incluye aceptación de resultado de evaluación de la conformidad específicamente resultados de ensayos el evaluador podrá realizar la solicitud de muestras para inspección y verificación de correspondencia de producto. Cuando el cliente lo requiera las muestras

	<b>INFORMACIÓN A LOS USUARIOS</b>	IN O 02	V:3	R:8
		P: JCC	C: JCC	A: NOH
		Vigencia:		Página
		Mayo 2017	9 de 31	

será devueltas, en caso contrario estas serán custodiadas hasta la actividad de seguimiento en la cual serán devueltas o se procederá con la destrucción de las mismas.

Se mantendrán en custodia los productos para el proceso de evaluación hasta por un término de 30 días calendario después de emitido los resultados de ensayo. Cuando sea aplicable para los esquemas en los que se incluye vigilancia, se avisará formalmente al solicitante/cliente sobre la disposición de la muestra, para lo cual Lenor Colombia SAS., podrá mantener en custodia al menos por el primer periodo de seguimiento, como contramuestra.

**(\*\*) Evaluación del proceso de producción del fabricante**, para los esquemas en los cuales se incluye la evaluación del sistema de gestión y/o proceso de producción del fabricante, existen dos opciones:

**Opción A:** Aceptación de evaluaciones realizadas con anterioridad.

Auditoria Documental del sistema de gestión de calidad del fabricante, certificado ISO 9001:2008 vigente, el certificado debe estar emitido por un organismo acreditado reconocido por un miembro de los acuerdos de reconocimiento del foro internacional de acreditación IAF, el alcance del certificado de sistema de gestión debe incluir el proceso de producción y/o manufactura del producto objeto de evaluación para certificación.

También serán aceptados, evaluación de la producción únicamente cuando sea realizada por un organismo de certificación o de inspección acreditado, evaluación realizada bajo los requisitos de CIG21 utilizando el formulario CIG23, realizados con menos de un año de anterioridad.

Nota: cuando se presentan hallazgos de no conformidad en los informes de auditoría CIG 023 el cliente debe presentar los planes de acción y evidencias de cierre efectivo para evaluación y revisión por el evaluador del proceso.

**Opción B:** Cuando la empresa no cuente con un sistema de gestión de calidad certificado, el producto no esté incluido en el sistema certificado o el certificador no este reconocido por IAF para este caso se debe realizar evaluación del sistema productivo o evaluación del sistema de gestión de Calidad.

**La evaluación de la producción** incluye la observación directa y el examen de la línea de producción y la comunicación con el personal de producción para demostrar:

- ❖ Que el cliente tiene las instalaciones necesarias, equipo, personal y procedimientos para llevar a cabo las tareas relacionadas con la fabricación del producto acorde con los requisitos del producto;
- ❖ La capacidad y la competencia del cliente para supervisar, medir y probar el producto durante y después de la producción con el fin de garantizar la conformidad con los requisitos específicos de productos utilizados en el esquema;
- ❖ Que el muestreo y pruebas (ya sea en la empresa o subcontratado) se lleva a cabo de conformidad con los requisitos de certificación (incluyendo las normas y métodos de pruebas de productos específicos) y los requisitos aplicables de la norma ISO / IEC 17025 y los requisitos de certificación;

**TODA COPIA IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO ES NO CONTROLADA.**

- ❖ Que el fabricante mantiene el control de calidad del producto a través del proceso de producción de acuerdo con los requisitos de certificación, desde la recepción de insumos, pasando por todos los procesos de transformación e incluyendo el envío de los productos terminados;
- ❖ La capacidad de la planta de producción para identificar y poner en aislamiento y separados los productos no conformes y de mantener la trazabilidad del producto.

En el caso de la **evaluación del sistema de gestión de calidad** el Auditor se debe preocupar principalmente de los elementos esenciales del Sistema de Calidad del fabricante y evaluará si son apropiados:

I.	Personal, en particular las funciones y categoría de la unidad de control de calidad del fabricante.
II.	Métodos y procedimientos de inspección en general y su documentación.
III.	Equipo de ensayo
IV.	Control de calidad de materiales, componentes y servicios provistos internamente.
V.	Identificación y control de lotes de producción.
VI	Disposición de los rechazos de inspección.
VII	Marcado de productos
VIII	Procedimientos para la modificación del producto y para cambios en el proceso.
IX	Documentación interna, incluyendo registros de ensayo, registros de la producción, certificados de materiales, reclamos, etc.
X	Disponibilidad de los requisitos técnicos para el producto (por ejemplo, la especificación), "Programa de supervisión y control", Manual de Calidad" y otros documentos esenciales para el control de calidad.
XI	Actitud de la gerencia respecto del control de calidad en general y del programa propuesto en particular.

Todos estos elementos son esenciales para el funcionamiento de un sistema de calidad confiable, aunque puede haber una diferencia de énfasis, dependiendo del proceso de fabricación involucrado, el tamaño de fábrica y el tipo de artículos producidos.

Lenor Colombia SAS utiliza la lista de chequeo CIG 23 porque esta se enfoca en aquellos elementos del sistema de calidad que impactan directamente la conformidad del producto. En la certificación de producto el enfoque debe dirigirse a la conformidad del producto y CIG 23 cubre los procesos que más afectan la conformidad de producto, como inspección de ingreso de materia prima, ensayos de producto, cambios en el diseño, control de producto no conforme, entre otros. Otras normas de sistemas de calidad, como la ISO 9001, también cubren requisitos que son sustanciales para cualquier negocio, pero que no necesariamente resultan críticos para asegurar la conformidad de los productos. Esos requisitos adicionales no están incluidos en CIG 23.

Lenor Colombia programara inspección del producto cuando el reglamento los solicite para el cumplimiento de requisitos ya sea verificación de diseños o características, así como etiquetado - rotulado

	<b>INFORMACIÓN A LOS USUARIOS</b>	IN O 02	V:3	R:8
		P: JCC	C: JCC	A: NOH
		Vigencia:		Página
		Mayo 2017	11 de 31	

(\*\*\*) Para el caso de cumplimiento donde el comité de certificación toma la decisión de otorgar la certificación, se entregará el borrador preliminar del certificado de conformidad, para revisión de contenido del mismo, y se emite el documento para entrega formal.

El solicitante tiene un plazo de **30 días calendario** para dar respuesta al Director Técnico de Certificación sobre la información contenida en el certificado, de no tener respuesta el Director Técnico de certificación convocara el comité de certificación con el fin de realizar un informe de rechazo de la certificación por incumplimiento en los compromisos, archivar el proceso de certificación, e Informa al cliente.

**Nota: Para el reglamento técnico RETIE, resolución 90708 de agosto 30 de 2013 del ministerio de minas y energía reglamento de instalaciones eléctricas se utilizarán los sistemas de certificación definidos en el artículo 32 Mecanismos de Evaluación de Conformidad, 33.2 Sistemas de Certificación de Producto Aceptados.**

**Para el reglamento técnico RETIQ Resolución 41012 de 2015 del ministerio de minas y energía reglamento RETIQ y sus modificatorias, se utilizarán los sistemas de certificación, definidos en el artículo 18 sistemas de certificación para la demostración de la conformidad**

**Para el caso del esquema 6 entiéndase producto como "Servicio o proceso"**

## 5. LABORATORIOS DE ENSAYO

**Lenor Colombia S.A.S**, realizará los ensayos necesarios para la verificación de productos, en Laboratorios con la competencia de acuerdo a las condiciones establecidas en el esquema de certificación y reglamentos técnicos con sus respectivas priorizaciones:

- Laboratorios acreditados en la norma ISO/IEC 17025 y en las normas de ensayos aplicables a los requisitos exigidos

Nota: para la utilización de laboratorios en el extranjero estos deberán ser acreditados por organismos firmantes de la cooperación para acreditación de Laboratorios ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation).

- Laboratorios acreditados en la norma ISO/IEC 17025, para los cuales Lenor deberá realizar el atestiguamiento de la ejecución de ensayos

- Laboratorios evaluados y aprobados por Lenor Colombia, la evaluación del laboratorio se realizará con base a los requisitos de la norma ISO/IEC 17025, la ejecución de ensayos deberá ser atestiguada por Lenor Colombia.

- Laboratorio del cliente o del fabricante, cuando sea necesario ejecutar los ensayos en laboratorio del cliente o del fabricante se deberá realizar evaluación del laboratorio con base a los requisitos de la norma ISO/IEC 17025 y se deberán realizar el atestiguamiento de los ensayos.

- El laboratorio subcontratado por el cliente, deberá cumplir con los parámetros establecidos en la norma ISO/IEC 17025, el experto técnico/evaluador deberá asegurarse mediante la verificación del certificado de acreditación. Si el laboratorio no se encuentra acreditado se deberá programar un atestiguamiento para los ensayos a realizar en el mismo, asegurando así que el laboratorio cumpla con la metodología establecida para la

**TODA COPIA IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO ES NO CONTROLADA.**

	<b>INFORMACIÓN A LOS USUARIOS</b>	IN O 02	V:3	R:8
		P: JCC	C: JCC	A: NOH
		Vigencia: <span style="background-color: #00FFFF;">Mayo 2017</span>		Página 12 de 31

realización de los ensayos y los resultados de los ensayos sean de confianza y no pongan en riesgo el proceso de certificación.

- Si Lenor Colombia en su proceso de atestiguamiento del laboratorio subcontratado por el cliente identifica que este laboratorio no cumple con la metodología para la realización de los ensayos, deberá comunicarle al cliente los hallazgos encontrados.

Lenor Colombia revisara las opciones de utilización de laboratorio de acuerdo a competencia y/o capacidad (tiempos de ejecución, métodos de ensayo acreditados, ubicación y otros que sean determinante en la eficaz ejecución del proceso de certificación) e informara en el acuerdo el laboratorio.

Lenor Colombia realizara la contratación de los laboratorios de acuerdo a los requisitos del esquema de certificación y la responsabilidad dentro del servicio global prestado asegurando la minimización de cualquier amenaza o riesgo de conflicto de interés o falta a la imparcialidad que pueda afectar el resultado y/o desarrollo normal del proceso de certificación.

Lenor Colombia evaluara los casos en que el cliente realiza el pago de los ensayos de laboratorio dentro del proceso asegurando que no se establezca una relación directa con el laboratorio. En estos casos Lenor Colombia realizara el contacto directo con el laboratorio manteniendo las condiciones de seguridad de la información, confidencialidad de la información y garantía de la imparcialidad incluidas en el convenio con el laboratorio y realizara la toma de muestras y envió al laboratorio, así como 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.

## 6. HALLAZGOS DE NO CONFORMIDAD

Lenor Colombia informa los hallazgos de no conformidad, por correo electrónico a través de los representantes de servicio al cliente, indicando el requisito incumplido y las condiciones particulares en caso de aplicar para el cierre de la no conformidad

Se ha estimado un tiempo límite de 30 días calendario, pero de acuerdo al análisis específico de la no conformidad, evidenciada en la evaluación del producto y/o SGC según corresponda, se determinará el tiempo en el cual el solicitante/proveedor /titular del certificado, deberá subsanar la no conformidad para retomar la evaluación.

En dicho evento, deberá repetirse únicamente la evaluación correspondiente a la no conformidad encontrada, a menos que las medidas correctivas afecten partes o componentes que deban volver a ensayarse.

El evaluador y/o experto técnico analiza los resultados de la evaluación y si el producto está conforme a los requisitos aplicables, emite el Informe Final de Evaluación al Comité Interno de Certificación quien revisa y toma la Decisión para otorgar o no la Certificación.

	<b>INFORMACIÓN A LOS USUARIOS</b>	IN O 02	V:3	R:8
		P: JCC	C: JCC	A: NOH
		Vigencia:		Página
		Mayo 2017	13 de 31	

## 7. VIGILANCIAS

Lenor Colombia realizara actividades vigilancia a las certificaciones de conformidad para las cuales el esquema de certificación así lo exija, esquemas con vigencia en el tiempo específicamente 2,3,4,5,6

Los seguimientos a los certificados cuando el esquema de certificación lo requiera se deberán iniciar con tres meses de anticipación, Lenor Colombia como parte de su gestión comercial comunicara al cliente por medio de correo electrónico el inicio de sus actividades de seguimiento.

En caso, de que la decisión del cliente sea no seguir con la certificación Lenor Colombia procederá con la suspensión y/o cancelación del certificado perdiendo su vigencia y validez, pero si por el contrario el cliente confirma la ejecución del seguimiento, el ejecutivo comercial realizara él envío del FORM I PG 04 Anexo B cotización para seguimientos e informara de las actividades a ejecutar en el seguimiento, una vez aprobado el seguimiento y condiciones comerciales, Lenor Colombia procederá a ejecutar las actividades dependiendo del esquema de certificación.

## 8. CANCELACIONES / SUSPENSIÓN / CAMBIO DE ALCANCE DE LAS CERTIFICACIONES

### Suspensión de Certificados y Marcas

En el caso de detectarse situaciones que puedan poner en riesgo la seguridad u otro requisito de la certificación emitida que haya dejado de cumplirse, Lenor Colombia SAS., suspenderá la certificación otorgada hasta tanto el cliente demuestre haber resuelto el incumplimiento

Lo certificados se suspenderán por periodo de 30 días calendario en caso que el cliente no realice la subsanación y cumpla con los requisitos, y/o se dispongan por el cliente la intención de continuar con la certificación se procederá con la cancelar la certificación

El titular del certificado está obligado a realizar, cuando el caso lo amerite, campañas de prensa campañas de servicio; retiro de productos certificados de sus depósitos, el comercio y aun de los usuarios en el caso de detectarse fallas de seguridad que pongan en riesgo la integridad de las personas.

Además de lo establecido en las normas ISO/IEC 17065 Y ISO/IEC 17067, LENOR COLOMBIA SAS., procederá a la suspensión de la certificación y/o a la suspensión de la autorización para el uso de las marcas de conformidad o logos en las siguientes situaciones:

- No realización de las actividades de vigilancia dentro de los periodos estipulados
- Hallazgos de no conformidad detectados durante las vigilancias que impliquen riesgos de seguridad
- Las actividades de vigilancia llevadas a cabo por LENOR COLOMBIA SAS., arrojan resultados negativos y las Acciones Correctivas no resultan adecuadas o efectivas.
- Detección de productos certificados modificados, sin acuerdo previo entre el cliente y LENOR COLOMBIA SAS.

	<b>INFORMACIÓN A LOS USUARIOS</b>	IN O 02	V:3	R:8
		P: JCC	C: JCC	A: NOH
		Vigencia:		Página
		Mayo 2017	14 de 31	

- Detección de modificaciones en el proceso de fabricación o del sistema de calidad evaluado que impliquen riesgos de seguridad al producto certificado, sin acuerdo previo entre el cliente y LENOR COLOMBIA SAS.
- Mal uso de la certificación o marca
- Disminución de la calidad del producto certificado que afecte la seguridad.
- Dificultades en el uso o accidentes denunciados sobre los productos
- De común acuerdo.
- El Organismo de certificación de Producto de LENOR COLOMBIA SAS., tomará medidas adecuadas para el tratamiento de referencias incorrectas al esquema de certificación o a un uso engañoso de licencias, certificados o marcas que se presentan en publicidad, catálogos, etc.

### **Cancelación de Certificados y Marcas**

Ante situaciones de suspensiones reiterativas o no resueltas, Lenor Colombia SAS puede cancelar la certificación emitida.

El titular del certificado está obligado a realizar, cuando el caso lo amerite, campañas de prensa, campañas de servicio; retiro de productos certificados de sus depósitos, del comercio y aun de los usuarios en el caso de detectarse fallas de seguridad que pongan en riesgo la integridad de las personas.

Lenor Colombia SAS., puede cancelar la certificación por cuestiones relacionadas por incumplimientos comerciales y en general en aplicación del reglamento de uso de certificados y marcas (PE O 06). Las cancelaciones también pueden realizarse por solicitud del titular del certificado de producto, en caso de cese de la producción del producto certificado.

Se procederá a la cancelación de la certificación o marca de conformidad si:

- Hay evidencia de falta grave en cumplimiento del uso de la certificación o marca.
- Hay evidencia de faltas en cumplimiento de obligaciones financieras.
- Hay evidencia de falta de medidas adecuadas para levantar una suspensión.
- Por falta de adaptación al cambio en las normas o los requisitos de certificación, una vez vencidos los plazos para la adaptación.
- Por cese de la fabricación.
- Por desvinculación contractual.
- Por decisión del postulante
- Por acuerdo entre el postulante y LENOR COLOMBIA SAS.

Si el cliente decide cancelar y/o suspender, LCO., debe tomar acciones específicas por el esquema de certificación, se emitirá una carta al cliente explicando claramente las causas que llevaron a que esta decisión enviando la misma vía correo electrónico o en físico donde LCO., pueda asegurarse de que el cliente la recibió. El cliente deberá detener cualquier declaración de los documentos formales de la certificación como lo son; información pública, autorizaciones para el uso de marca de conformidad, para que LCO., se atestigüe que no hay indicación alguna que asegure que el producto sigue estando certificado.

	<b>INFORMACIÓN A LOS USUARIOS</b>	IN O 02	V:3	R:8
		P: JCC	C: JCC	A: NOH
		Vigencia:		Página
		Mayo 2017	15 de 31	

### **Cambios de Alcance en las Certificaciones**

EL titular del certificado puede solicitar cambios de alcance de certificaciones emitidas, las cuales serán analizadas por el personal adecuado para analizar su factibilidad y proponer las condiciones para realizar el cambio.

El solicitante, proveedor de producto certificado o titular del certificado, debe informar a LENOR COLOMBIA SAS, cuando se den eventos de cambios que afectan significativamente el diseño o especificación del producto, o cambios en las normas con cuya conformidad está certificado el producto, o cambios en la posesión, estructura o dirección del proveedor, si son pertinentes, o en el caso de cualquier otra información que indica que el producto no puede cumplir con los requisitos del esquema de certificación, según corresponda.

Lenor Colombia SAS, exigirá al proveedor de producto o titular del certificado de producto información, acerca de los cambios tales como modificaciones prevista del producto, el proceso de fabricación, y si es pertinente, su sistema de calidad, que afectan la conformidad del producto. Si estos cambios afectan el producto o el sistema de gestión de la calidad, según corresponda, Se debe llevar a cabo la evaluación de conformidad del producto resultado de los cambios.

Lenor Colombia SAS, determinará si los cambios anunciados requieren investigaciones suplementarias, y en tal caso el suministrador/proveedor de producto no estará autorizado a poner en venta productos certificados que resultan de estos cambios, hasta que Lenor Colombia SAS., haya notificado debidamente al proveedor de sus resultados de evaluación.

Para el Caso de un proceso de certificación en curso, se debe notificar al cliente de cualquier cambio que se realicé tanto en los requisitos de certificación, como en el alcance de la misma; Estos cambios pueden producirse por medio de comunicación de correo electrónico entre LCO y el cliente, según lo establecido en el Procedimiento: **PE O 02 V3 R2 Cambios Requisitos Certificación LCO**, para dejar así evidencia de la notificación por parte de LCO al cliente de los cambios. Y así Lenor Colombia SAS., tendrá en cuenta las opiniones, al respecto, de las partes interesadas.

### **9. EXTENSIÓN DE CERTIFICADOS**

Autorización dada por el titular a un tercero (comercializador, importador), con el fin de utilizar el certificado por la totalidad de productos o un parcial o determinada cantidad de productos indicados en una factura comercial.

Los certificados extensión son emitidos bajo autorización del cliente y la responsabilidad sobre el uso es del cliente. Lenor Colombia ejecutara actividades de vigilancia sobre las extensiones.

La extensión tendrá el mismo número y se identificará con la sigla E y el consecutivo de la extensión



	<b>INFORMACIÓN A LOS USUARIOS</b>	IN O 02	V:3	R:8
		P: JCC	C: JCC	A: NOH
		Vigencia:		Página
		Mayo 2017	16 de 31	

La extensión deberá ser solicitada por el cliente en el FORM I PE O 05 solicitud cambio de alcance

## 10. USO DE CERTIFICADOS Y MARCAS

Lenor Colombia SAS, como resultado de la aplicación de un esquema de certificación emite un certificado de conformidad y puede autorizar al titular del certificado de conformidad para utilizar la identificación de Lenor Colombia SAS como organismo de certificación de los productos identificados en el alcance y durante la vigencia de la certificación. Para ello Lenor Colombia SAS evaluará los sellos y etiquetados impresos en los productos previamente a su autorización aplicando el procedimiento PE O 06 "Uso de certificados y marcas".

El titular del certificado de conformidad se somete a las reglas de uso de certificados y marcas establecidas en el documento PE O 06 que hace parte de la oferta-contrato suscrito. Para el caso del certificado de sello o marca de conformidad, esquema 5 de la Norma ISO/IEC 17067, se adiciona el documento IN O 03 "Reglamento de Marca" para el uso de la marca de conformidad en los productos.

El uso inadecuado de los certificados y marcas como incumplimiento de lo establecido en los documentos mencionados, así como en las obligaciones y derechos que se estipulan en este documento, dará lugar a la aplicación de los procedimientos PE O 01 "Suspensión y cancelación de certificados emitidos" y PE O 05 "Cambio en el alcance de certificaciones emitidas", según sea aplicable.

## 11. QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES

**Lenor Colombia SAS** pone a disposición del titular del certificado de producto los formularios y procedimientos asociados a quejas, reclamos y apelaciones para resolver cualquier controversia que pueda surgir durante el proceso de certificación.

### 11.1 Apelación

Las apelaciones deben ser presentadas dentro de los siguientes diez (10) días hábiles de notificada la decisión.

El tiempo establecido para que la apelación sea resuelta será dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en Lenor Colombia. Si el grupo de personas o el comité que resuelve la apelación considera que para la toma de su decisión es necesario realizar una evaluación o auditoría específica a la actividad apelada. Deberá programar y notificar por medio electrónico o por medio físico a la persona que realizó la apelación, las actividades y los tiempos necesarios para su ejecución.

### 11.2 Quejas – Reclamos

Se dispone de procedimientos para Atención de Clientes, donde se dan los lineamientos para conocer las expectativas, percepción y en caso de Quejas, reclamaciones y sugerencias de nuestra prestación de servicios y el tiempo que tiene Lenor Colombia para

**TODA COPIA IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO ES NO CONTROLADA.**

	<b>INFORMACIÓN A LOS USUARIOS</b>	IN O 02	V:3	R:8
		P: JCC	C: JCC	A: NOH
		Vigencia:		Página
		Mayo 2017	17 de 31	

presentar la respuesta formal de la queja (PG 02 Atención de Clientes- PG 16 Atención de Reclamos).

## 12. DERECHOS Y OBLIGACIONES

Con el fin de desarrollar las actividades del esquema de certificación, tanto el solicitante del certificado, titular del certificado de producto, como Lenor Colombia SAS habrán de exigirse contractualmente a respetarse ciertos derechos y obligaciones.

A continuación, se enuncian los principales derechos y obligaciones del titular del certificado de producto y de Lenor Colombia SAS. Se entiende que una obligación por parte del cliente\* habrá de constituir un derecho para Lenor Colombia SAS, y viceversa.

- A petición, Lenor Colombia SAS., suministrara al solicitante la información adicional sobre la solicitud de certificación de producto.
- En los casos en los que sea necesario, Lenor Colombia SAS llevará a cabo ensayos e inspecciones a través de organismos subcontratados, el cliente será informado cuando esto suceda.
- Con la autoridad que le confiere el ser propietario de su propio Logo, y administrador del sello o marca de conformidad, Lenor Colombia SAS, está facultada para ampliar o limitar el alcance, suspender o cancelar la autorización de uso de los sellos según las condiciones particulares de cada caso.
- Lenor Colombia SAS llevará un registro de los certificados y sellos emitidos, y notificará al cliente titular del certificado ya las autoridades de aplicación, cuando sea requerido.
- Lenor Colombia SAS deberá informar con la debida anticipación la entrada en vigencia de los cambios significativos introducidos en los requisitos de producto, esquema de certificación que impliquen que el titular del certificado deba modificar, ya sea total o parcialmente el alcance certificado.
- Lenor Colombia SAS deberá notificar de inmediato al titular del certificado en el caso de que un Ensayo resulte insatisfactorio, de modo que este pueda tomar las medidas correctivas pertinentes.
- En dicho caso, deberá repetirse únicamente el ensayo insatisfactorio, a menos que las medidas correctivas afecten partes que deban volver a ensayarse.
- El titular del certificado de producto tiene derecho a apelar, cuando tenga fundamentos técnicos y legales valederos frente a decisiones de Lenor Colombia SAS, en cualquier etapa o instancia del proceso de certificación. Procedimiento PE O 03 APELACIONES.



## INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

IN O 02 V:3 R:8  
P: JCC C: JCC A: NOH  
Vigencia: Página  
Mayo 2017 18 de 31

- El cliente tiene derecho a dirigir cualquier queja a Lenor Colombia SAS., respecto del alcance para el cual se ha concedido la certificación, quien la registrará y tomará las acciones necesarias para su tratamiento. Procedimiento PG 02 "Atención al Cliente". (Formulario: FORM I – PG02 Reclamos y/o Sugerencias)

El cliente, solicitante del certificado, proveedor de producto certificado o titular del certificado de producto debe:

- Llevar un Registro de las quejas que reciba de sus clientes en relación con los productos certificados por Lenor Colombia SAS o productos similares.
- El titular del certificado de producto deberá probar que se están tomando medidas con relación a tales quejas.
- El titular del certificado de producto deberá poner estos registros a disposición de Lenor Colombia SAS.
- En los seguimientos o actividades de vigilancia, según corresponda en el esquema de certificación., Lenor Colombia SAS., realizará la revisión de los registros de las quejas asociadas al producto certificado que le hayan realizado los clientes a los proveedores, fabricantes o titular del certificado del producto.
- Informar a Lenor Colombia SAS. Acerca de cambios que se puedan afectar su capacidad para cumplir con los requisitos del esquema de certificación (Ejemplo: modificaciones en el producto, métodos de producción, direcciones de contacto, sitios de producción, cambios en el sistema de gestión de calidad).
- El solicitante o titular deberá cumplir con los requisitos del esquema de certificación incluyendo los cambios adecuados cuando son comunicados por Lenor Colombia, proveer cualquier información necesaria para la evaluación de los productos a ser certificados.
- Cumplir siempre con las disposiciones pertinentes del Esquema de Certificación y el plan de evaluación.
- Hacer los arreglos necesarios para la realización de la evaluación, incluida la provisión de la documentación para su análisis, el acceso a todas las áreas, los registros (incluidos los informes de las auditorías internas) y al personal a los fines de la evaluación, (por ejemplo, ensayos, inspección, evaluación, supervisión, nueva evaluación) y resolución de quejas.
- En caso de requerirse el cliente debe tomar las medidas necesarias para permitir la presencia de observadores de cualquier parte interesada durante el proceso de certificación.
- Declarar que está certificado solamente con respecto al alcance para el que ha sido otorgada la certificación y hacer reclamaciones solamente con respecto de ese alcance.

**TODA COPIA IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO ES NO CONTROLADA.**

- No emplear la certificación de sus productos de modo que desacredite a Lenor Colombia SAS y no hacer ninguna declaración en relación con la certificación de sus productos que éste considere engañosa o no autorizada.
- Tomar medidas para asegurar que ningún certificado o informe, ni ninguna parte de éstos, se use en forma indebida.
- El uso de certificados y sellos en el producto, el embalaje, la publicidad, etc., deberá ser adecuado y no resultar confuso para el público en general.
- El uso indebido del Sello o Certificado por parte del cliente podrá motivar la cancelación de la autorización de uso del sello.
- El Uso Indebido de sello, marca o certificado, dará lugar a la aplicación del PE O 01 Procedimiento de suspensión y Cancelación de la certificación; y el PE O 05 de modificación del alcance, cuando aplique.
- En caso de suspensión o cancelación 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 el organismo de certificación.
- Usar la Certificación únicamente para indicar que los productos certificados están en conformidad con las normas especificadas.
- El suministro de copias del documento de certificación a otros, se deben reproducir en su totalidad o según los especifique e esquema de certificación.
- 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 Lenor Colombia SAS.
- El cliente cumple con todos los requisitos que pueda estipular el esquema de certificación con relación al uso de las marcas de conformidad y a la información relacionada con el producto.
- En el caso en el que el cliente subcontrate los servicios de laboratorio para realizar los ensayos el cliente deberá asegurar que Lenor Colombia pueda realizar los atestiguamientos necesarios para verificar que el laboratorio tenga la capacidad técnica y disponibilidad para desarrollar los ensayos.

### 13. CONFIDENCIALIDAD

**Lenor Colombia SAS** conservará los documentos y la información relacionada con su cliente (el proveedor de producto/titular del certificado) en forma confidencial y no la suministrará a terceros sin su permiso; no obstante, si es requerido por una autoridad judicial o administrativa, el cliente será informado y se procederá a entregar dicha información.

**Lenor Colombia SAS.**, garantiza el tratamiento de la información y los documentos obtenidos en las actividades desarrolladas para la certificación de productos de manera

**TODA COPIA IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO ES NO CONTROLADA.**

	<b>INFORMACIÓN A LOS USUARIOS</b>	IN O 02      V:3 <b>R:8</b>
		P: JCC      C: JCC      A: NOH
		Vigencia:      Página <b>Mayo 2017</b> 20 de 31

estrictamente confidencial, y sólo la utilizará con fines relacionados con esta gestión. De la misma forma Lenor Colombia SAS, y su personal se comprometen a salvaguardar en secreto profesional las razones por las cuales no se emitió el certificado.

#### 14. TARIFAS DE CERTIFICACIÓN

Las tarifas de los servicios de certificación se presentan en el acuerdo de certificación. En ningún caso la tarifa de certificación o la modalidad del pago se condicionarán a los resultados del proceso y evaluación;

El acuerdo de certificación **Lenor Colombia SAS**, incluye un detalle de actividades, con sus tarifas, indicación de las actividades a subcontratar, inclusión o no de impuestos y todos aquellos datos que le brindan al cliente transparencia en la realización de su certificación.

**Lenor Colombia SAS.**, no establece que las certificaciones serán más sencillas, más fáciles, más rápidas o menos costosas si se utilizara una organización de consultoría determinada.

Se pacta de manera general en el acuerdo de certificación, que el solicitante cancelara por anticipado el 50% del valor de la certificación, y el 100% de los ensayos al momento de aceptar el presupuesto y prestación del servicio de evaluación de la conformidad del producto objeto de la certificación.

El remanente 50% de la certificación, será consignado una vez aprobado el borrador del certificado de conformidad para la entrega al cliente del certificado de conformidad original o el certificado de rechazo, según corresponda.

#### 15. REGISTROS

FORM I - PG 04 ACUERDO DE CERTIFICACIÓN

PE O 02 V3 R2 Cambios Requisitos Certificación LCO

#### 16. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Modificación N°	Revisión	Descripción
1	V1 R1	Se hace ajuste general al SGC de Versión V.1 a V.2 R.0 a Dic. 2011
2	V1 R1	Se optimiza el IN O 02 de Nov.2011; y se optimiza el Objetivo del INSTRUCTIVO, y se amplía la disposición de las Muestras de Laboratorio y contra muestras.
3	V1 R1 NOV.2011	Se elimina el capítulo de Subsistema Nacional de la Calidad
4	V2R0 DIC.2011	Se optimiza la presentación de las características y elementos de los sistemas de certificación. Se elimina la información

**TODA COPIA IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO ES NO CONTROLADA.**

		<p>reiterativa y se presentan las referencias a los procedimientos e instructivos aplicables.</p> <p>Se incluye referencia al procedimiento de evaluación de riesgo en el numeral 6.3 y la evaluación de conflictos de interés en el 6.5.</p> <p>Se incluyen en el numeral 6.4 las referencias a las condiciones contractuales y a los documentos que serán parte del contrato con los clientes.</p>
5	V2R1 FEB.2012	Se incluye el apéndice II "Sistemas de certificación-definiciones".
6	V2R2 Jun 2012	Se realiza aclaración que Lenor Colombia ya cuenta con la acreditación de ONAC
7	V2R3 May 2013	Se realiza la aclaración de que el comité interno de certificación toma la decisión de otorgar el certificado de conformidad para todos los sistemas.
8	V2R4 Marzo 2014	Se realizará aclaración de los sistemas de certificación aplicables para el reglamento técnico RETIE
9	V2R5 Julio 2014	Se ingresan responsabilidades del cliente y Lenor Colombia SAS
10	V3R0 octubre 2014	Se ingresan requisitos y actualización norma ISO/IEC 17065 y ISO/IEC 17067
11	V3R1 Marzo 2015	Actualización requisitos norma ISO/IEC 17065
12	V3R2 Diciembre 2015	Aclaración de esquemas de certificación, extensiones
13	V3 R3 Mayo 2016	<p><i>Se incluye en el numeral 4. Esquema General de certificación, el <b>Nivel Aceptable de calidad</b>. Para las muestras representativas.</i></p> <p>Se incluye en el numeral 6, en el ítem Cambios de Alcance en las Certificaciones, la notificación hacia el cliente si hay algún cambio en el proceso de certificación.</p> <p>En la Etapa: Acuerdo de certificación, se determina la responsabilidad de quien firma el acuerdo de certificación</p>
14	V3 R4 Junio 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye la definición de Hallazgo de No conformidad</li> <li>• Se especifica la información que se le solicita al cliente del producto a certificar</li> <li>• Se nombran los elementos que debe tener presentes el auditor en la evaluación del sistema de gestión de calidad</li> <li>• Se realizan modificaciones a los numerales; 5. LABORATORIOS DE ENSAYO 6. HALLAZGOS DE NO CONFORMIDAD 7. VIGILANCIAS</li> </ul>



## INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

IN O 02 V:3 R:8

P: JCC C: JCC A: NOH

Vigencia: **Mayo 2017** Página  
22 de 31

15	V3 R5 Junio 2016	Se realiza una modificación en el numeral 1 LENOR COLOMBIA S.A.S
16	V3R6 Julio 2016	Se realiza aclaración que la firma del acuerdo de certificación debe ser por el representante legal y/o representante de la organización debidamente autorizado
17	V3 R7 Agosto 2016	Se hace mención que el Grupo Lenor se encuentra acreditado ante el ONAC, mediante Acreditación N° 11-CPR-005 del 12 de abril de 2012, como organismo de certificación de productos.
<b>18</b>	<b>V3 R8</b> <b>Mayo de</b> <b>2017</b>	<b>Se determina el tiempo para dar respuesta a las apelaciones y quejas, se relaciona PG 16 Atención de Reclamos</b> <b>Proceso para laboratorios subcontratados por parte del cliente.</b>

TODA COPIA IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO ES NO CONTROLADA.

	<b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	PG 02	V:3	R:1
		P: ARR	C: JCC	A: NOH
		Vigencia: Mayo 2017		Página 1 de 3

## 1. OBJETO

Establecer una metodología uniforme para la Atención de los clientes, el Tratamiento a las QUEJAS&RECLAMACIONES y brindar un servicio que asegure el desempeño satisfactorio de las actividades realizadas por Lenor Colombia realimentando el Sistema de Gestión de la Calidad.

## 2. ALCANCE

Es aplicable a los servicios que realiza Lenor Colombia y que originen reclamos, observaciones o sugerencias por parte del cliente, Organismos Oficiales, Organismos de Certificación y/o Acreditación.

## 3. DEFINICIONES

Para establecer la diferencia entre los conceptos de Queja y el de Apelaciones, a continuación, se da las Definiciones, tomadas de la Norma ISO/IEC 17000:2004 "Conformity assessment — Vocabulary and general principles".

### **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.

Nota: Para abreviar podrá emplearse en LCO, la sigla Q&R, para referirse a Queja y/o Reclamos

### **Apelación.**

Solicitud del proveedor del objeto de Evaluación de la Conformidad al **Organismo de Evaluación de la Conformidad** o al **Organismo de Acreditación**, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.


## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NORMA ISO/IEC 17065  
Manual de la Calidad QAM  
PG 07 NC/AC/AP

## 5. RESPONSABILIDADES

(Ver APENDICE I "Responsabilidades" – Manual de Calidad)



	<b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	PG 02	V:3	R:1
		P: ARR	C: JCC	A: NOH
		Vigencia: Mayo 2017		Página 1 de 3

## 6. DESARROLLO

### Atención del Cliente

Tiene por finalidad conocer con claridad las expectativas, los valores y prioridades del cliente y asegura que el servicio suministrado es compatible con aquellas, para tal fin se realizan encuestas entre los clientes que permitan conocer la situación ante los mismos.

### Reclamos, Observaciones y/o Sugerencias

El Director del Proceso involucrado en un Reclamo, Observación o Sugerencia recibe el reclamo, inmediatamente verifica la relación con las actividades en proceso, recaba evidencias materiales y documentales que facilitan la determinación de las causas de la situación y elevará a la **Dirección de la Calidad** todos los antecedentes que obtenga.

### Quejas y Apelaciones

Toda persona involucrada en los procesos de certificación en LCO puede recibir una Queja o Apelación, inmediatamente confirma y verifica la relación con las actividades de certificación, se realiza acuse de recibido formal, se procesa la Queja o apelación.

Se deberá informar a quien interpuso la queja que ya se encuentra registrada y que se cuenta con un tiempo máximo de 3 días hábiles para dar respuesta a la misma. Y en cuanto a las apelaciones se tiene establecido 15 días hábiles siguientes a su recepción para dar respuesta a la misma.

Ver Procedimiento PE O 03 Apelaciones LCO  
 Ver procedimiento PG 16 Atención Reclamos

### Evaluación del Reclamo (Análisis de fallas)

- Si de la evaluación resulta **Causa no Atribuible** al sector que recibió la sugerencia se coordina la asistencia en **la Dirección de Calidad** a brindar al cliente.
- Si de la evaluación resulta **causa atribuible** al sector y que no ponga en duda la Política y sus Procedimientos, la Jefatura del sector involucrado debe efectuar la apertura de una **Acción Correctiva**.
- Si el reclamo pusiese en duda la Política o Procedimientos, la **Dirección de Calidad** informa al **Director Ejecutivo** quien fija la fecha para la realización de una Auditoría Interna en un plazo no mayor de 7 días.

En todos los casos El **Director de Proceso** y el **Director Ejecutivo LCO** coordinan el contacto con el cliente o Instituciones para comunicar los resultados.

### Acciones Correctivas

El **Director de Proceso**, el **Director Ejecutivo** y el **Director de Calidad** deben analizar las causas de la NC **No-conformidad/Queja Q&R** y proponer las Acciones Correctivas correspondientes.

Ver Procedimiento PG 07 – NC/AC/AP

### Análisis de Tendencias

El área de calidad y servicio al cliente semestralmente debe analizar todos las Q&R Quejas & Reclamos, Observaciones o Sugerencias de Clientes para investigar la tendencia a la repetición de las situaciones documentadas.

### Salvaguardar la Imparcialidad

La Dirección de la Calidad asegura la imparcialidad del proceso de desarrollo de las Quejas o Apelaciones, el personal que está involucrado en las actividades de certificación que generaron la Q&A no interviene en el proceso de revisión y aprobación de la resolución.

### 7. REGISTROS

#### FORM I – PG 07 “No Conformidad/Acciones Correctivas y Acciones Preventivas”

Son archivados por la **Dirección de la Calidad**.

### 8. APENDICES

No aplicable

### 9. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Modificación N°	Revisión	Descripción
1 V1 R1 junio.2011	-	Se documenta el Sistema de Gestión de Calidad con Versión V2 Revisión R.0. Se modifica la versión V1 R1, y se hace ajustes generales. Se optimiza la redacción del Alcance, y se precisa también responsabilidad del Representante legal en el Análisis de los efectos potenciales y de las causas de Quejas, y en la determinación de las acciones de mejora, en coordinación con Dirección de Calidad y la Jefatura o responsable del área origen de la Q&R
2 V1 R1 junio.2011	-	Se optimizo la Encuesta de satisfacción, respecto a darle un peso o ponderación a los criterios y Atributos, y se fusiono la comunicación verbal y escrita respecto a la V1.
3	V3 R0 Agosto 2014	Actualización requisitos NORMA ISO/IEC 17065
4	V3 R1 mayo de 2017	Inclusión del procedimiento PG 16 Atención Reclamos y aclaración de tiempos de respuesta tanto en quejas como en apelaciones.

### 1. OBJETIVOS

Establecer el proceso documentado para recibir, procesar, evaluar y tomar decisiones acerca de las Apelaciones de los Clientes, basado en la norma NTC-ISO-IEC 17065.

### 2. ALCANCE

Este Procedimiento aplica a todas las apelaciones presentadas en contra de las decisiones tomadas durante los procesos de certificación en Lenor Colombia SAS

### 3. DEFINICIONES

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO/IEC 17065, además de las siguientes:

**Apelación:** Manifestación documentada por el Cliente en desacuerdo con las decisiones técnicas tomadas por LENOR COLOMBIA SAS que afectan a sus Certificaciones.

### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma NTC-ISO-IEC 17065:2013  
PG 07 No Conformidades - Acciones Correctivas y Preventivas

### 5. RESPONSABILIDADES

<p><b>Servicio al Cliente</b></p>	<p>Es responsable por recibir en primera instancia la Apelación del cliente.</p> <p>Es responsable por poner a su disposición el formulario de Apelación diligenciado.</p> <p>Es responsable por recibir el formulario completado por el cliente, y realiza acuse de recibido formal ante el cliente.</p> <p><i>Nota: Puede recibir la Apelación: Área Comercial/ Director Ejecutivo/Director de Calidad, y debe canalizar a Servicio al cliente para continuar el proceso</i></p>
<p><b>Director de Certificación</b></p>	<p>Recibe, recolecta la información y verifica la relación con las actividades de certificación.</p> <p>Designa un Evaluador diferente del que participo para el análisis y ejecución de la evaluación de la apelación.</p> <p>Recibe y gestiona el informe en el cual se encuentran las conclusiones del Evaluador.</p> <p>Convoca y presenta el informe al Comité de Apelaciones.</p>

<b>Evaluador designado</b>	<p>Analiza y verifica toda la información de la Apelación que se le asigne.</p> <p>Prepara un informe con las conclusiones de la Apelación y lo pone a disposición del Director de Certificación.</p>
<b>Comité de Apelaciones / Comité Externo</b>	<p>Según la instancia de la apelación presentada, Toma la decisión sobre la apelación, basado en el informe presentado por el Evaluador Asignado.</p>

## 6. DESARROLLO

### I. Recepción de la apelación

Lenor Colombia SAS recibe las apelaciones del cliente en forma verbal o escrita, y las registra en el "FORM I PE O 03 Formulario de Apelaciones", todas las apelaciones son atendidas por Servicio al cliente quien verifica la información que se encuentre completa. Realiza acuse formal ante el cliente vía mail y direcciona la apelación Director de Certificación.

Nota: el cliente tiene 10 días para presentar su inconformidad frente a las decisiones tomadas por Lenor Colombia SAS, después de ese tiempo se dará por aceptado.

### II. Preparación de la Información y evaluación

El Director de Certificación recibe la apelación, verifica la información suministrada en el formato y confirma si se relaciona con las actividades de certificación, y establece la instancia en la cual aplica la apelación:

Opción	Instancias	Tipo de Decisión	Comité
A	Apelación de una decisión antes del Comité	Concepto Emitido por el Evaluador/Experto Técnico sobre Ej. Rechazo de: Tets Report, Certificado ISO de la fábrica, Resultados de los ensayos realizados.	Comité de Apelaciones
B	Apelación contra una Decisión del comité	Decisión de no certificar el producto	Comité Externo -

**Nota:** Cuando el responsable de alguna actividad no pueda ejecutarla por diferentes circunstancias como:

- Conflictos de interés.
- Falta de tiempo.
- Calamidad personal y/o familiar.
- Inoperancia del cargo.

- Falta de competencia del personal.

Dentro de FORM VI-PG 06 se designan los cargos que pueden suplir o relajar la función o responsabilidad. Dentro se incluyen el personal interno y externo, miembros de comités de Lenor Colombia

El Director de Certificación recopila toda la información respecto de la Apelación, y asigna un Evaluador (persona que no está involucrada en las actividades de certificación de la misma apelación, verificando conflicto de intereses), quien se encarga de verificar y analizar la información y realiza un informe dejando evidencia dentro del "FORM I PE O 03 Formulario de Apelaciones" para ser presentado ante el comité respectivo.

### III. Revisión y Decisión

Una vez revisados los resultados presentados por el Evaluador en el "FORM I PE O 03 Formulario de Apelaciones", se presenta a consideración del comité de apelaciones o comité externo, dependiendo de la instancia de la apelación. Si es instancia A se convoca al comité de apelaciones integrado por personal operativo\* de Lenor Colombia SAS (personal que no está involucrado en las actividades de certificación de la misma apelación) quienes toman la decisión. Si es instancia B se convoca al comité externo. El Director de Certificación realiza convocatoria del comité al cual aplique la instancia, el cual revisa los registros de las actividades realizadas, y toma la Decisión final sobre la apelación.

Nota: El comité de apelaciones se convocará he integrará por personal interno de Lenor Colombia SAS. (Director Ejecutivo, evaluador líder, cuando aplique un experto técnico), quienes tienen las competencias para revisar, verificar, analizar y emitir concepto en la evaluación de la apelación.

La decisión final es comunicada formalmente al cliente; En caso de concluir que se tomó una decisión incorrecta, se toman las acciones para corregir la apelación y se abre No Conformidad de acuerdo al PG 07 – NC AC AP. Si la decisión que se tomo es correcta se notifica al cliente y se cierra la apelación interpuesta.

El tiempo establecido para que la apelación sea resuelta será dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en Lenor Colombia. Si el grupo de personas o el comité que resuelve la apelación considera que para la toma de su decisión es necesario realizar una evaluación o auditoria específica a la actividad apelada. Deberá programar y notificar por medio electrónico o por medio físico a la personar que realizo la apelación, las actividades y los tiempos necesarios para su ejecución.

Nota: Para la revisión y decisión por parte de los Comités, participara un Experto Técnico con la competencia técnica asociada en el producto y evaluación de la conformidad, que no haya realizado la evaluación de ese proceso en particular, a fin de garantizar imparcialidad durante el proceso.

Todas las apelaciones recibidas y sus decisiones serán comunicadas al comité externo de salvaguarda de la imparcialidad en las reuniones periódicas y en la revisión gerencial.

\* En caso que exista alguna inhabilidad del personal directivo, que participa en el comité de apelaciones se solicitara el apoyo del director ejecutivo.

**Análisis de Tendencias**

El área de calidad, certificación, servicio al cliente semestralmente debe analizar todas las apelaciones de Clientes para investigar la tendencia a la repetición de las situaciones documentadas.

**7. REGISTROS**

**FORM I PE O 03** - Formulario de Apelaciones

**8. APENDICES**

No aplicable

**9. HISTORIAL DE MODIFICACIONES**

Modificación N°	Revisión	Descripción
1	V1R1	Se ajusta la documentación del SGC de LENOR COLOMBIA SAS, V2 R0 a dic. 2011.  A continuación, se relaciona los cambios del PE O 03 (V1 R1 de junio del 2011): <ul style="list-style-type: none"><li>• En alcance y definiciones, se cambia Grupo Lenor por Lenor Colombia SAS.</li><li>• Se amplía en el Flujograma "Evaluador Designado", y se adiciona nota respecto a la participación del Comité Plural de Certificación, cuando este haya sido el responsable de la Decisión de Certificación del proceso Apelado</li><li>• Se adiciona en el Formulario FORM I-PE O 03 la trazabilidad del AC a tomar cuando sea aplicable.</li></ul>
2	V2 R0	Se incluye la revisión de conflictos de interés procedimiento PE O 12 para la evaluación y decisión de las apelaciones. Se modifica la responsabilidad por la decisión final de la apelación para que esta sea decidida por el comité interno de certificación o con la participación del comité externo de salvaguarda de la independencia, cuando aplique.
3	V3R0 Agosto 2014	Actualización requisitos norma ISO/IEC 17065.

4	V4R0 Febrero 2015	Se Actualiza procedimiento de acuerdo a la Norma ISO/IEC 17065, se define las instancias de una apelación, se crea comité de Apelaciones.
5	V4 R1 Mayo 2016	Se incluyó una nota en el numeral número 6, donde se especifican algunas circunstancias por las cuales el responsable de alguna actividad no pueda ejecutarla.
6	V4 R2 Mayo 2017	Aclaración del tiempo para darle respuesta a las apelaciones