

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 1 de 22 | |

1. OBJETIVO.

Suministrar información mediante la cual LENOR COLOMBIA S.A.S, de ahora en adelante LCO, lleva a cabo el servicio de evaluación de la conformidad para la certificación de productos, de acuerdo con los requisitos de las normas ISO/IEC 17065 (Vigente) – Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos procesos o servicios, ISO/IEC 17067 (vigente) – 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 LCO y explica el Proceso de Certificación, 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.
- **LCO:** Siglas de Lenor Colombia SAS.

INDICE

Descripción

1. LENOR COLOMBIA S.A.S
2. PRODUCTOS OBLIGADOS A OBTENER
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 CERTIFICADOS
10. USO DE CERTIFICADOS Y MARCAS
11. QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES
12. DERECHOS Y OBLIGACIONES
13. CONFIDENCIALIDAD
14. TARIFAS DE CERTIFICACIÓN
15. REGISTROS

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 2 de 22 | |

1. LENOR COLOMBIA S.A.S - LCO

En LCO contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 11-CPR-005, bajo la norma ISO IEC 17065 (vigente). LCO es miembro del GRUPO LENOR. Dentro del alcance de acreditación se encuentran productos eléctricos, de iluminación, juguetes, vajillas, tubería de acueducto, alcantarillado, acristalamientos de seguridad para vehículos automotores y sus remolques, cascos de seguridad para la conducción de bicicletas, triciclos, motocicletas, y motociclos, barras corrugadas, entre otros.

LCO 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 estos.

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 auditorías 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, inspecciones, 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 (vigente), 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.

LCO 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 (vigente) y reglamentos técnicos. En los aspectos en los que la 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.

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 3 de 22 | |

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 vigor 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.
- 1893 de julio 16 de 2019 del ministerio de salud y protección social, por el cual se expide el reglamento técnico de emergencia para los utensilios de vidrio, cerámica y vitrocerámica, las vajillas de vidrio, cerámica y vitrocerámica en contacto con alimentos, y los utensilios de cerámica empleados en la cocción de alimentos, que se fabriquen, importen y comercialicen en territorio nacional.
- 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
- Resolución 576 de mayo de 2020 Sello de calidad Check in Certificado amparado en la resolución 666 de 2020 correspondiente a los protocolos generales de bioseguridad para mitigar el covid-19

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

- **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.

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 4 de 22 | |

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 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 4: Opciones de vigencia a 1, 2 ,3 años de acuerdo con 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.

Nota1: Para productos RETIE, RETIQ (a excepción de motores) 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 de cambio de alcance, identificando los productos y sus referencias, LCO analiza la solicitud y define si es procedente o no.

- **Esquema 5 – Certificado de sello o marca de conformidad**

Este esquema de conformidad corresponde ensayos de muestras tomadas de la fábrica o bodega del importador dependiendo del tipo de producto, auditoria 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, auditoria 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 (a excepción de motores) 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, LCO analiza la solicitud y define si es pertinente o no.

- **Esquema 6 – Certificado de sello de calidad Check in Certificado**

Este esquema de conformidad corresponde a la verificación del cumplimiento del protocolo de bioseguridad implementado por el cliente adoptados. La validación se realiza por medio de una lista de verificaron el cumplimiento del protocolo bajo el reglamento estipulado para cada sector.

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 5 de 22 | |

Vigilancia: Opción de 2 años y seguimiento periódico como mínimo uno al año, según aplique.

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 LCO los puede solicitar por cualquier medio de comunicación (vía telefónica, email o enlace en la web). LCO por medio del equipo comercial (director comercial, ejecutivos comerciales) realizaran la presentación de LCO.

Línea telefónica: 7446544

Celular representantes comerciales: 3174399854

Correo electrónico: directorcomercial@lenor.com.co, servicioalcliente@lenor.com.co y info@lenor.com.co

Página Web: www.lenor.com.co

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

| Etapa, descripción | Responsable |
|---|---|
| <p>I. Etapa: Recolección de información. El solicitante entrega la información del producto a certificar, el área comercial revisa documentación con el apoyo del área técnica (cuando aplique), asegurando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El producto por certificar está claramente identificado, definido e individualizado. • Los requisitos para la certificación estén claramente definidos, documentados y comprendidos. • Se haya resuelto cualquier diferencia de interpretación entre LCO y el solicitante. • Cuando aplique, Registro Nacional de Turismo, autoevaluación del protocolo de bioseguridad y el protocolo de bioseguridad objeto de certificado | Comercial – Cliente – Área técnica LCO |
| <p>II. Etapa: Revisión de la solicitud. LCO revisa todas las solicitudes de servicio asegurando que tiene la competencia y la capacidad para desarrollar todas las actividades de certificación, en caso contrario declinara la realización de la Certificación si carece de alguno de los dos requisitos. LCO diseña el plan de evaluación, con base en la documentación completa entregada por el cliente.</p> | Comercial-Área técnica |
| <p>III. Etapa: Acuerdo de certificación El área comercial prepara el “acuerdo de certificación” en el que se describen: los productos a certificar, esquemas, términos y condiciones, el valor de los servicios, laboratorios (si aplica) que</p> | Comercial-Cliente |

| Etapa, descripción | Responsable |
|--|---|
| <p>participaran en la evaluación y se entregan los documentos de información asociados al esquema de certificación ofertado.</p> <p>La firma del acuerdo de certificación implica la aceptación por parte del cliente de las responsabilidades, términos y 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.</p> | |
| <p>IV. Etapa: Preparación de la evaluación. *</p> <p>El coordinador técnico designa un evaluador competente quien, aplicando los requisitos del plan de evaluación establecido en el esquema de certificación, es el responsable de llevar a cabo la evaluación de los productos del cliente para que obtengan su certificación.</p> <p>El evaluador ejecuta el plan de evaluación: Solicita la toma de muestras cuando sea aplicable, solicita la evaluación o auditoría de producción según el esquema aplicado, inspección a los atributos de los productos, evalúa los resultados y emite el informe de evaluación.</p> <p>En caso de 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.</p> | <p>Coordinador técnico – Área técnica</p> |
| <p>V. Etapa: Reporte de evaluación.</p> <p>El evaluador designado elabora el "Informe de evaluación" en el que describe los hallazgos relacionados con todos los requisitos del esquema de certificación.</p> | <p>Evaluador</p> |
| <p>VI. Etapa: Revisión</p> <p>En esta etapa el coordinador técnico revisa que las actividades de evaluación se hubiesen desarrollado completamente, su revisión se documenta a través de un correo electrónico dirigido al director de certificación y coordinador de certificación donde se concluye con la recomendación o no de la certificación, en caso de no recomendar la certificación debe indicar claramente los motivos para su recomendación.</p> | <p>Coordinador técnico</p> |

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 7 de 22 | |

| Etapa, descripción | Responsable |
|---|-------------------------------------|
| <p>VII. Decisión</p> <p>Para iniciar la etapa de decisión debe haber culminado la etapa de revisión, el responsable encargado de la decisión no debe haber participado en la evaluación a fin de garantizar la independencia e imparcialidad de los procesos de certificación.</p> <p>Con base en el concepto emitido por el coordinador técnico; el director de certificación toma la decisión sobre la certificación, esta decisión puede incluir alguna de las siguientes opciones o una combinación de estas: otorgar, rechazar, ampliar, reducir, suspender o cancelar una certificación.</p> <p>Para el caso de un no otorgamiento del sello de certificado por no cumplir los requisitos del protocolo de bioseguridad, este se debe reportar a las autoridades de control y autoridades territoriales o entes de control el incumplimiento del protocolo. Igualmente se informará a las autoridades si se evidencia alguna novedad durante el proceso de otorgamiento.</p> | Director de certificación |
| <p>Etapa: Vigilancia</p> <p>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.</p> <p>Las Actividades de seguimiento y vigilancia son obligatorias para certificaciones de conformidad de productos certificados bajo esquemas 4, 5 y 6 según los criterios de la Norma ISO/IEC 17067 (vigente) y reglamentos técnicos aplicables.</p> <p><u>Nota 1:</u> Se podrán desarrollar actividades de vigilancia extraordinaria no programadas.</p> <p><u>Nota 2:</u> Todas las actividades que se programan en la etapa de vigilancia deben ser confirmadas con el cliente antes de su ejecución.</p> | Área comercial- coordinador técnico |

(*) 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 LCO, así como la cadena de custodia y conservación de las muestras.

a. 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

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 8 de 22 | |

y verificación de correspondencia de producto. Las contramuestras se almacenan en las bodegas designadas por LCO como mínimo hasta la emisión del certificado de conformidad. Pasado el periodo de almacenamiento, se notificará al cliente la devolución de las contramuestras, así:

- Notificado el cliente, cuenta con cinco días hábiles para retirar las contramuestras (La responsabilidad de quien transporta o envía las contramuestras se acuerda con el cliente).
- En caso de que el cliente manifieste el deseo de rechazar la devolución o no responda **pasados los cinco días hábiles, Lenor Colombia dispondrá de las contramuestras**

Devolución de muestras ensayadas

Durante la formalización del proceso, el cliente debe manifestar que terminado los ensayos de laboratorio desea la devolución de las muestras, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Las muestras ensayadas han sido manipuladas y sometidas a diferentes procedimientos, de acuerdo con los métodos de ensayo de la norma aplicable y es posible que después de ensayadas no sea funcionales.
- Los costos asociados a la devolución de muestras deben ser asumidos por el cliente y no se encuentran cubiertos dentro del presupuesto económico del acuerdo de certificación.
- Después de entregado el informe de resultados por parte del laboratorio éste conserva las muestras por un periodo de 30 días calendario, una vez cumplido este tiempo el laboratorio procede con la destrucción de muestras.
- Para muestras de gran tamaño en las que se dificulte su almacenamiento dentro de los laboratorios, se programará la devolución al cliente, siempre que este asuma los costos asociados a dicha devolución.
- Si por costo del producto el cliente solicita oportunamente la devolución de muestras y sin importar su estado se programa el retorno de éstas, los costos de dicha devolución son asumidos por el cliente.
- Lenor Colombia no conserva muestras objeto de pruebas de laboratorio.

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.

Para la aceptación de las certificaciones aportadas por el cliente se deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Estar vigente a la fecha de la evaluación de la certificación con el ente certificador*
- Verificar el alcance de la certificación, la cual debe incluir la manufactura, fabricación, ensamble de los Productos en alcance a certificar.

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 9 de 22 | |

- El organismo emisor debe ser acreditado por un organismo miembro de los acuerdos de reconocimiento mutuo IAF

con base en lo dispuesto en la norma ISO/IEC 17065 (vigente) numeral 7.4.5, se aceptarán certificaciones del sistema de gestión de calidad bajo las normas vigentes ISO 9001: 2015, ISO 16949 (vigente), ISO 22716 (vigente), ISO 22000 (vigente) entre otras.

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 esté 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 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 considera principalmente 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. |

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 10 de 22 | |

| | |
|--------------|---|
| 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.

LCO utiliza la lista de chequeo PO.02-F03 V1 Informe de Evaluación del SG - 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.

LCO 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.

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

5. LABORATORIOS DE ENSAYO

LCO realizará los ensayos necesarios para la verificación de productos, en Laboratorios con la competencia de acuerdo con las condiciones establecidas en el esquema de certificación y reglamentos técnicos con sus respectivas priorizaciones:

- Laboratorios acreditados en la norma ISO/IEC 17025 vigente 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).

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 11 de 22 | |

- Laboratorios acreditados en la norma ISO/IEC 17025 (vigente), para los cuales LCO deberá realizar el atestiguamiento de la ejecución de ensayos.
- Laboratorios evaluados y aprobados por LCO, la evaluación del laboratorio se realizará con base a los requisitos de la norma ISO/IEC 17025 (vigente), la ejecución de ensayos deberá ser atestiguada por LCO.
- 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 (vigente) 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 (vigente), 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 realización de los ensayos y los resultados de los ensayos sean de confianza y no pongan en riesgo el proceso de certificación.

Si LCO 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.

LCO revisara las opciones de utilización de laboratorio de acuerdo con 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.

LCO realizara la contratación de los laboratorios de acuerdo con 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.

LCO 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 todos los casos LCO 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

LCO 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 con el 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.

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 12 de 22 | |

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.

En el caso de la certificación de sellos de calidad check in certificado cumpliendo con el numeral artículo 15 numeral 4 de Resolución 576:2020, el tiempo estimado para el cierre de las no conformidades es de 15 días calendario a partir de la notificación por parte del auditor.

7. VIGILANCIAS

Las Actividades de vigilancia son obligatorias para certificaciones de conformidad de productos certificados bajo esquemas 4, 5 y 6, esto con el fin de dar confianza, de que los productos que se fabricaron después de la certificación inicial siguen cumpliendo con los requisitos especificados.

Para la continuidad de la vigencia de la certificación en los esquemas que así lo requieran el área de certificación informará directamente al cliente o titular del certificado, tres (3) meses antes de la fecha de vigilancia correspondiente a cada certificado, la solicitud de inicio de esta actividad. Se debe incluir en copia al área de servicio al cliente y al ejecutivo comercial, de tal forma que este último se pondrá en contacto con el cliente para ofertar y formalizar oportunamente cada servicio.

En caso, de que la decisión del cliente sea no seguir con la certificación se debe proceder a la suspensión y/o cancelación del certificado, pero si por el contrario el cliente confirma la solicitud de seguir con la vigencia de la certificación, el ejecutivo comercial debe enviar la cotización del proceso de seguimiento para su aceptación.

La periodicidad de las vigilancias para esquemas 4, 5 y 6 se realizará así:

| VIGENCIA DE LA CERTIFICACIÓN | VIGILANCIAS |
|------------------------------|-------------|
| Un año | Semestral |
| Dos años | Anuales |
| Tres años | Anuales |
| Cuatro años | Anuales |
| Cinco años | Anuales |

La anterior periodicidad aplica a todos las certificaciones emitidas para las que los reglamentos técnicos no indiquen una periodicidad. En caso de indicarla, el cliente debe ejecutar los seguimientos con los tiempos establecidos en cada reglamento técnico.

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

8.1 Suspensión de Certificados y Marcas

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 13 de 22 | |

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, LCO 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 de 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 a 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 (vigente) ISO/IEC 17067 (vigente), LCO 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 aceptación ni ejecución de las actividades de seguimiento
- Las actividades de seguimiento llevadas a cabo por LCO., arrojan resultados no conformes y las acciones correctivas no resultan adecuadas o efectivas.
- Detección de productos certificados modificados, sin acuerdo previo entre el cliente y LCO.
- Detección de cambios 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 LCO.
- Mal uso de los certificados o marcas, de acuerdo con lo establecido en el PG 09 Uso de certificados y marcas
- Disminución de la calidad del producto certificado que afecte la seguridad.
- Dificultades en el uso o accidentes denunciados sobre los productos.
- Por solicitud expresa y voluntaria del cliente.
- LCO tomará medidas adecuadas para el tratamiento de referencias incorrectas al sistema de certificación o a un uso engañoso de licencias, certificados o marcas que se presentan en publicidad, catálogos, etc.

8.2 Cancelación de Certificados y Marcas

Ante situaciones de suspensiones reiterativas o no resueltas, LCO 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.

LCO puede cancelar la certificación por cuestiones relacionadas por incumplimientos comerciales y en general en aplicación del documento PO.02-A04 V2 "Reglamento Uso de Marca de Conformidad". 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:

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 14 de 22 | |

- Hay rechazo, negación, incumplimiento en la realización de seguimientos y vigilancias periódicas o extraordinarias
- 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 cliente
- Por acuerdo entre el cliente y LCO.
- Por perdida o extravió de certificado y anexos

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 atestigüe que no hay indicación alguna que asegure que el producto sigue estando certificado.

8.2 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 LCO cuando se den 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.

LCO 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.

LCO 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 LCO 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 realice tanto en los requisitos de certificación, como en el alcance de esta; estos cambios pueden producirse por medio de comunicación de correo electrónico entre LCO y el cliente, según lo establecido en el instructivo: PO.02 - 103

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 15 de 22 | |

V1 "Cambio de Alcance _ Cambio Requisitos de Certificación", para dejar así evidencia de la notificación por parte de LCO al cliente de los cambios. Y así LCO 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. LCO 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

La extensión deberá ser solicitada por el cliente a través de un correo electrónico que debe enviar al ejecutivo comercial.

10. USO DE CERTIFICADOS Y MARCAS

LCO, 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 LCO como organismo de certificación de los productos identificados en el alcance y durante la vigencia de la certificación. Para ello LCO evaluará los sellos y etiquetados impresos en los productos previamente a su autorización aplicando el documento PO.02-A04 V2 "Reglamento Uso de Marca de Conformidad".

El titular del certificado de conformidad se somete a las reglas de uso de certificados y marcas establecidas en el documento PO.02-A04 "Reglamento Uso de Marca de Conformidad" que hace parte de la oferta-contrato suscrito. Para el caso de los certificados bajo esquemas 4, 5 y 6 de la Norma ISO/IEC 17067 (vigente), Con la firma PO.01-F01 "Acuerdo de Certificación", el cliente acepta todas las condiciones allí descritas y se compromete a cumplir con las obligaciones allí citadas.

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 PO.02-I02 "Instructivo Cancelación y Suspensión" y PO.02-I03 "Instructivo Cambio de Alcance Cambio Requisitos de Certificación", según sea aplicable.

En ningún caso se permitirá el uso del símbolo de acreditación de ONAC en los productos dentro del alcance de certificación. Esta condición será revisada por LCO en las actividades vigilancia y aprobación del uso de marca.

Los evaluadores líderes realizaran la revisión del uso de marca y la no utilización del símbolo de acreditación de ONAC sobre los productos dentro del alcance en las actividades de vigilancia.

11. QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES

LCO 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.

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 16 de 22 | |

11.1 Apelación.

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

El tiempo establecido para que la apelación sea resuelta será dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en LCO. Si se 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

Se dispone del procedimiento PO.03 V1 "Servicio al cliente", donde se dan los lineamientos para conocer las expectativas, percepción y en caso de quejas como se procede a su recepción y tratamiento. Además, el tiempo que tiene LCO para presentar la respuesta formal de la queja.

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 LCO 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 LCO. Se entiende que una obligación por parte del cliente* habrá de constituir un derecho para LCO y viceversa.

Obligaciones del cliente del certificado de producto, solicitante del certificado o proveedor del producto:

1. Todos los productos objeto de certificación deben estar indicados inequívocamente en el anexo PO.01-A01 "Acuerdo de certificación", no se aceptan descripciones en otros documentos y no serán objeto de la evaluación.
2. La documentación aportada para evaluación debe ser entregada organizada y de fácil identificación.
3. El cumplimiento de los requisitos del producto y del esquema de certificación son responsabilidad del cliente.
4. Informar a LCO acerca de cambios que 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).
5. El solicitante o cliente del certificado de producto deberá cumplir con los requisitos del esquema de certificación incluyendo los cambios adecuados cuando son comunicados por LCO, proveer cualquier información necesaria para la evaluación de los productos a ser certificados.
6. Realizar la evaluación y la vigilancia (si se requiere), incluyendo las disposiciones para examinar la documentación y los registros, y tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal y los subcontratistas del cliente que sean pertinentes.
7. Cumplir siempre con las disposiciones pertinentes al esquema de certificación y el plan de evaluación.
8. Llevar un registro de las quejas que reciba de sus clientes en relación con los

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 17 de 22 | |

- productos certificados por LCO o producciones similares.
9. El cliente del certificado de producto deberá probar que se están tomando medias con relación a tales quejas.
 10. El cliente del certificado de producto deberá poner estos registros a disposición de LCO.
 11. En los seguimientos o actividades de vigilancia, según corresponda en el esquema de certificación, LCO realizará la revisión de los registros de las quejas asociadas al producto certificado que le hayan realizado los clientes a los proveedores, fabricantes o el cliente del certificado del producto.
 12. En caso de las muestras para ensayos y contramuestras que sean almacenadas por parte de LCO en instalaciones ubicadas en zona franca permanente, el solicitante deberá tener la disponibilidad de remitir los documentos de importación correspondientes a las unidades tomadas como muestras en caso de que la autoridad aduanera lo requiera.
 13. 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 evaluación, (por ejemplo, ensayos, inspección, evaluación, supervisión, nueva evaluación) y resolución de quejas.
 14. 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. Dichas partes pueden incluir: personal en entrenamiento de LCO para proceso de calificación, evaluadores y expertos de ONAC, entes de control y vigilancia, entre otros.
 15. Declarar que este certificado solamente con respecto al alcance de productos para el que ha sido otorgada la certificación y hacer reclamaciones solamente con respecto de ese alcance.
 16. No emplear la certificación de sus productos de modo que desacredite a LCO y no hacer ninguna declaración en relación con la certificación de sus productos que este considere engañosa o no autorizada.
 17. Tomar medidas para asegurar que ningún certificado o informe, ni ninguna parte de estos se use de forma indebida.
 18. 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.
 19. El uso indebido del sello o certificado por parte del cliente podrá motivar la cancelación de la autorización de uso de este.
 20. El uso indebido del sello, marca o certificado dará lugar a la aplicación del documento PO.02-102 V1 "Instructivo Cancelación y Suspensión" y el PO.02-103 V1 Instructivo Cambio de Alcance Cambio Requisitos de Certificación emitidas LCO, cuando aplique.
 21. 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.
 22. Usar la certificación únicamente para indicar que los productos certificados están en conformidad con las normas especificadas.
 23. El suministro de copias del documento de certificación a otros se debe reproducir en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación.
 24. Al hacer referencia a la certificación de sus productos en medios de comunicación, tales como documentos, folletos o avisos publicitarios, cumplir con los requisitos establecidos por LCO.
 25. El cliente debe cumplir con todos los requisitos que pueda estipular el esquema de

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 18 de 22 | |

certificación con relación al uso de las marcas de conformidad y a la información relacionada con el producto.

26. En el caso en el que el cliente subcontrate los servicios de laboratorio para realizar ensayos, el cliente deberá asegurar que LCO pueda realizar los atestiguamientos necesarios para verificar que el laboratorio tenga la capacidad técnica y disponibilidad para desarrollar los ensayos.
27. LCO realizará la contratación de los laboratorios de acuerdo con los requisitos del esquema de certificación y la responsabilidad dentro del servicio global presentado asegurando la minimización de cualquier amenaza o riesgo de conflicto de interés o falta a la imparcialidad que pueda afectar el resultado y/o el desarrollo normal del proceso de certificación.
28. Como requisito obligatorio para esquemas 4, 5 y 6 el cliente debe demostrar a LCO mediante algún documento su vínculo comercial con el fabricante, donde se incluya la responsabilidad de los cambios en materia de producción. Dichos documentos pueden ser los Anexos PO.01-A05, PO.01-A06, PO.01-A07 y PO.01-A08 Cartas de trazabilidad del procedimiento PO.01 V1 "Revisión de contratos", según corresponda o un documento similar siempre que este cumpla con los requisitos anteriormente descritos. Sin embargo, estos documentos deben ser validados por el área técnica para posterior aceptación.
29. En caso de que se realicen pruebas de ensayos en laboratorios que no se encuentren acreditados o sean del fabricante se debe realizar el respectivo atestiguamiento a estos ensayos por personal calificado por LCO.
30. De acuerdo con la norma ISO/IEC 17065 (vigente), en caso de presentarse una auditoria en la planta o instalaciones del cliente, se informa que es posible tener presencia adicional de observadores de cualquier parte interesada.
31. Después de entregado el informe de resultados por parte del laboratorio éste conserva las muestras por un periodo de 30 días calendario, una vez cumplido este tiempo el laboratorio procede con la destrucción de muestras, LCO no se hace responsable por la destrucción de dichas muestras.
32. Para muestras de gran tamaño en las que se dificulte su almacenamiento dentro de los laboratorios, se programará la devolución al cliente, siempre que este asuma los costos asociados a dicha devolución.
33. Si por costo del producto el cliente solicita oportunamente la devolución de muestras y sin importar su estado se programa el retorno de ésta siempre que el cliente asuma los costos asociados a la devolución.
34. LCO no conserva muestras objeto de pruebas de laboratorio.
35. Las muestras y contramuestras se almacenan en las bodegas designadas por LCO como mínimo hasta la emisión del certificado de conformidad, en caso de que el cliente solicite la devolución antes de cumplir este periodo, LCO procederá con la devolución siempre que el cliente asuma este costo, si el cliente no manifiesta que desea que las muestras sean devueltas LCO dispondrá de estas una vez emitido el certificado de conformidad.
36. Se podrán desarrollar actividades de seguimiento extraordinarias no programadas. Dichas actividades pueden ser generadas por la información del cliente que LCO reciba de terceros y de la cual se deriven quejas sobre el producto (una vez verificada su pertinencia) la información será tratada de forma confidencial con el fin de garantizar la reserva del quejoso y la transparencia durante la investigación
37. A solicitud de las autoridades de control, por reiterada ocurrencia de quejas y reclamos o por validaciones adicionales requeridas, se podrán desarrollar

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 19 de 22 | |

actividades de seguimiento extraordinarias no programadas; el costo de estas actividades será a cargo del cliente.

38. Una vez finalizadas todas las etapas convenidas para la certificación, si los resultados de los ensayos, visita a planta u otras actividades arrojan como resultado "No conforme" y el cliente no manifiesta el interés de corregir o dar cierre a las no conformidades evidenciadas en el tiempo estipulado en las validaciones técnicas remitidas por el área de Servicio al Cliente, LCO facturará al cliente el 70% del proceso de evaluación de la conformidad y el 100% de los gastos incurridos como pruebas de laboratorios, visitas a fábrica, inspecciones, entre otros.
39. Si una vez iniciada la evaluación el cliente desiste de continuar adelante con el proceso de certificación, LCO facturará el 30% del valor del certificado de conformidad y el 100%
40. La vigencia del certificado de conformidad está sujeta a la realización exitosa de las visitas de seguimiento; se entiende por exitosa la obtención de resultados de laboratorio que cumplan con los requisitos vigente al momento de su ejecución y la evaluación documental y/o realización de visita a planta fabricante para evaluación de la producción.

LCO evaluará 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, LCO realizará 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 realizará 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.

Derechos del cliente del certificado de producto, solicitante del certificado o proveedor de producto:

1. El cliente del certificado de producto tiene derecho a apelar, cuando tenga fundamentos técnicos y legales valederos frente a las decisiones tomadas por LCO frente a la decisión de certificación.
2. El cliente tiene derecho a dirigir cualquier queja a LCO respecto del alcance para el cual se ha concedido la certificación, quien la registrará y tomará las acciones necesarias para su tratamiento. Procedimiento PO.03 V1 "Servicio al cliente". Formulario PO.03-F02 "Formulario para la presentación de quejas o apelaciones".
3. En los casos en los que sea necesario, LCO llevará a cabo ensayos e inspecciones a través de organismos subcontratados, el cliente será informado cuando esto suceda.
4. Con la autoridad que le confiere el ser propietario de su propio logo, y administrador del sello o marca de conformidad, LCO está facultado para ampliar o limitar el alcance, suspender o cancelar la autorización de uso de los sellos según las condiciones particulares de cada caso
5. LCO llevará un registro de los certificados y sellos emitidos y notificará al cliente del certificado y a las autoridades de aplicación, cuando sea requerido
6. LCO 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 cliente del certificado deba modificar, ya sea total o parcialmente el alcance certificado.

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 20 de 22 | |

7. LCO deberá notificar de inmediato al cliente del certificado en el caso de que un ensayo resulte insatisfactorio, de modo que este pueda tomar las medidas correctivas pertinentes.
8. LCO deberá asegurar que los datos registrados dentro del acuerdo de certificación por parte del cliente serán confidenciales y solo serán utilizados para el correcto desempeño de las actividades de certificación y proceso de facturación y pago.
9. LCO asegura que sus empleados guardan completa confidencialidad con respecto a la información brindada por el cliente para cualquier paso dentro del proceso de certificación.
10. LCO deberá informar al cliente con antelación acerca de la información que pretenda poner a disposición del público conforme a la ley 1581 de 2012.
11. LCO procederá con la suspensión del certificado, después de haberle informado al cliente que su certificado entrará en proceso de suspensión por un periodo de 30 días, si en este periodo de tiempo no se tiene por parte del cliente comunicación alguna se entenderá que el cliente no desea continuar con la certificación y se procederá con la cancelación de este.
12. Luego de la emisión del certificado, LCO hará pública la información de este registrándolo en la plataforma web SICERCO de la Superintendencia de Industria y Comercio SIC en la web <http://www.sic.gov.co/sicercos>, únicamente respecto a los reglamentos técnicos vigilados por la SIC. Esta herramienta esta creada para ejercer vigilancia y control eficaz sobre los certificados de conformidad y así garantizar de forma efectiva la protección de los derechos de los consumidores y ciudadanos en general.
13. Los sellos de calidad check in certificado se registrarán en la plataforma que disponga el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
14. LCO facturara el 30% del valor del certificado de conformidad y el 100% de los gastos incurridos como pruebas de laboratorios, visitas a fabrica, inspecciones, entre otros. Si una vez iniciada la evaluación el cliente desiste de continuar adelante con el proceso de certificación. En dicho caso, deberá repetirse únicamente el ensayo insatisfactorio, a menos que las medidas correctivas afecten partes que deban volver a ensayarse.
15. LCO asegura que los datos registrados dentro del acuerdo de certificación por parte del cliente serán confidenciales y solo serán utilizados para el correcto desempeño de las actividades de certificación y proceso de facturación y pago.
16. LCO informara al cliente con antelación acerca de la información que pretende poner a disposición del público conforme a la ley 1581 de 2012
17. LCO no acepta carta de cesión o autorización de certificados para terceros, solo se realiza mediante modalidad extensión.
18. LCO realizara la contratación de los laboratorios de acuerdo con 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.
19. LCO no conserva muestras objeto de pruebas de laboratorio.

13. CONFIDENCIALIDAD

LCO 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

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 21 de 22 | |

su permiso; no obstante, si es requerido por una autoridad judicial o administrativa, el cliente será informado y se procederá a entregar dicha información.

LCO garantiza el tratamiento de la información y los documentos obtenidos en las actividades desarrolladas para la certificación de productos de manera estrictamente confidencial, y sólo la utilizará con fines relacionados con esta gestión. De la misma forma LCO 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 documento PO.01-F02 "Oferta de Certificación". En ningún caso la tarifa de certificación o la modalidad del pago se condicionará a los resultados del proceso y evaluación.

El acuerdo de certificación de LCO, 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.

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

El acceso a los servicios de certificación no depende del tamaño de la organización a certificar ni de las membresías de cualquier asociación o grupo, ni tampoco de las certificaciones que se hallan emitido con el grupo Lenor

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

- No Aplica.

16. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

| Modificación N° | Revisión | Descripción |
|------------------------|---------------------|--|
| 1 | V1 R1 2020-04-24 | Creación y actualización del documento Información disponible al usuario |
| 2 | V2 R1 2020-06-12 | Se incluye información pertinente sobre el sello de calidad Check in certificado en los siguientes numerales: 3. ESQUEMAS DE CERTIFICACION 7. VIGILANCIA 10. USO DE CERTIFICADOS Y MARCAS |

| | | | |
|---|--|-------------------------------|-------|
|  | INFORMACION DISPONIBLE AL USUARIO | Código: PO.03-A01 | V: 03 |
| | | Fecha de Vigencia: 2020-07-10 | |
| | | Pág. 22 de 22 | |

| Modificación N° | Revisión | Descripción |
|--------------------|---------------------|---|
| 3 | V3 R1 2020-07-10 | <p>Se actualiza información pertinente al esquema 6 sello de calidad Check in certificado en los siguientes numerales:</p> <p>4. ESQUEMA GENERAL DE CERTIFICACION – Etapa I: Recolección de información Etapa VII Decisión.</p> |