	INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	IN O 02	V:2	R: 6
		P: JCC	C:GVG	A: NOH
		Vigencia: Julio 2014		Página 1 de 18

OBJETIVO.

Suministrar información general de las condiciones y reglas de la prestación del Servicio de Certificación de Producto en Lenor Colombia SAS; de igual manera los Derechos y Obligaciones de los Solicitante/Clientes del Servicio.

INDICE

Descripción.

1. [Información sobre la Certificación de Productos en Colombia](#)
2. [Lenor Colombia S.A.S](#)
3. [Sistemas de Certificación](#)
4. [Productos obligados a obtener Certificado de Conformidad](#)
5. [Laboratorios de Ensayo](#)
6. [Esquema General de Certificación](#)
7. [Flujograma General del Proceso de Certificación Lenor Colombia](#)
8. [Proceso de Supervisión/Vigilancia \(Seguimientos\)](#)
9. [Uso de Certificados y Marcas](#)
10. [Cancelación / Suspensión / cambio de alcance de las certificaciones](#)
11. [Derechos y Obligaciones](#)
12. [Confidencialidad](#)
13. [Tarifas de Certificación](#)
14. [Cotizaciones](#)

1. INFORMACIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS EN COLOMBIA

Gracias por su interés en los Servicios de Certificación de Productos de Lenor Colombia SAS.


Este documento provee información básica acerca de la Empresa y le 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.

2. LENOR COLOMBIA S.A.S

Lenor Colombia SAS 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, y Ollas de Presión de uso Doméstico.

Acreditación del 12 de abril de 2012 N° 11-CPR-005.

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.

	INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	IN O 02	V:2	R: 6
		P: JCC	C:GVG	A: NOH
		Vigencia: Julio 2014		Página 2 de 18

3. SISTEMAS DE CERTIFICACIÓN

Los Sistemas 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 sistema 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 sistema 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 sistema de certificación, el organismo de certificación se soporta en la GUIA 67: 2004 de la ISO/IEC, 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 sistema de certificación de productos.

Lenor Colombia SAS ofrece el servicio de certificación de productos de tercera parte, mediante la aplicación de los sistemas que se definen de manera general en la Guía ISO/IEC 67:2006. 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 sistemas de certificación, en evaluaciones de riesgo específicas y en la competencia de su personal.

Con la entrada en vigencia de la resolución 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.**

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, y que se pueden resumir en (3) tres modalidades básicas que se pueden incluir en las siguientes descripciones:

- ☑ **Certificado de Lote:** Corresponde al **Sistema N°. 1b** de los Sistemas de Certificación de la ISO/IEC guide 67:2004 CASCO,
- ☑ **Certificado de Sello-Marca de Conformidad:** Corresponde al **Sistema N°. 5** de Certificación de la ISO/IEC guide 67:2004 CASCO,
- ☑ **Certificación de Tipo:** Corresponde a los **Sistemas 2, 3 o 4** de Certificación de la ISO/IEC guide 67:2004 CASCO y corresponde a Ensayo de Tipo, evaluación inicial del proceso de producción

	INFORMACIÓN A LOS USUARIOS		IN O 02	V:2	R: 6
			P: JCC	C:GVG	A: NOH
			Vigencia: Julio 2014		Página 3 de 18

o del sistema de gestión de la calidad según corresponda, seguido de verificaciones periódicas o aleatorias de muestras del producto en el mercado, en la fábrica o ambas, y al **Sistema 1A** de Certificación de ISO/IEC guide 67:2004 CASCO – Muestra

4. PRODUCTOS OBLIGADOS A OBTENER CERTIFICADO DE CONFORMIDAD

En la página web del **Ministerio de Comercio, Industria y Turismo**: <http://www.mincomercio.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.

5. LABORATORIOS DE ENSAYO

Lenor Colombia S.A.S., realizará los ensayos necesarios para la verificación de productos, en Laboratorios Acreditados, en las condiciones establecidas en los reglamentos técnicos.

En el evento en que no exista Laboratorio Acreditado, o que existiendo, este no tenga la capacidad suficiente, los ensayos podrán ser realizados en Laboratorios Acreditados por organismos firmantes de la cooperación para acreditación de Laboratorios ILAC, o en laboratorios evaluados por Lenor Colombia SAS., bajo los procedimientos establecidos para ello.

6. ESQUEMA GENERAL DE CERTIFICACIÓN

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

6.1. Pedido de Cotización

El interesado solicita por los siguientes medios de comunicación una cotización o presupuesto para el servicio de certificación deseada:

Línea telefónica: 2960737

Celular representantes comerciales: 317-4399854


Correo electrónico: comercial@lenor.com.co o info@lenor.com.co

Página Web: www.lenor.com.co

Con nuestros representantes comerciales

Lenor Colombia SAS entrega un formulario de solicitud de servicios pre-diligenciado en el "APENDICE III – PG 04 Formulario de Solicitud para Certificación", y se le brinda orientación respecto a los ítems particulares para su diligenciamiento, así como los requisitos que debe contemplar para entrega de documentos asociados al producto.

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

	INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	IN O 02	V:2	R: 6
		P: JCC	C:GVG	A: NOH
		Vigencia: Julio 2014		Página 4 de 18

certificación, con el fin de realizar el análisis inicial de la capacidad de LENOR COLOMBIA SAS para adelantar el servicio.

6.2. Revisión Documental asociado a la Solicitud y al Alcance Técnico del Servicio

El área comercial, cuando sea requerido con apoyo del evaluador experto técnico designado por **Lenor Colombia SAS**, revisa la documentación asociada a la solicitud del servicio para asegurar que:

- El producto a 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 Lenor Colombia SAS y el solicitante.
- Asegurar que Lenor Colombia SAS., tiene la capacidad de prestar el servicio de certificación solicitado.

6.3. Preparación de la oferta Presupuesto/Cotización y Solicitud de Certificación

Una vez se haya asegurado LENOR COLOMBIA SAS, que cuenta con la información requerida para analizar la viabilidad de prestar el servicio, el área comercial prepara la cotización/presupuesto con la ayuda del área de certificación cuando sea necesario, aplicando el procedimiento de definición de perfiles de riesgos y la envía al cliente, junto con documentación asociada al servicio, e información adicional sobre los elementos del sistema de certificación que aplican.

Cuando el interesado, proveedor de producto a certificar, recibe la cotización-presupuesto, la revisa y completa la información faltante, enviándola aprobada por un representante del cliente debidamente autorizado al área comercial.

La firma de la cotización/presupuesto, implica la aceptación por parte del cliente de la cotización emitida junto con las condiciones establecidas del sistema de certificación seleccionado, las cuales se describen en este documento y se establecerán de manera particular en cada oferta de servicios.


6.4. Contrato de servicios

Con la firma de la cotización, se establece el contrato de servicios de certificación, del cual hacen parte este documento y los documentos correspondientes al instructivo del sistema de certificación seleccionado, así como las reglas de uso de certificados y marcas y el reglamento de seguimientos, cuando sea aplicable.

Se anexará la oferta con la descripción de las condiciones particulares de negocio correspondientes al sistema de certificación seleccionado.

6.5. Designación del Responsable de la Evaluación y Selección de Laboratorio para los Ensayos.

El Director de Certificación del Lenor Colombia SAS., define al responsable de llevar a cabo la evaluación de los productos del cliente para que obtengan su certificación.

	INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	IN O 02	V:2	R: 6
		P: JCC	C:GVG	A: NOH
		Vigencia: Julio 2014		Página 5 de 18

El evaluador es seleccionado teniendo en cuenta su competencia en los aspectos técnicos, experiencia, formación, éticos, y de conflictos de interés

De la misma forma, se incluirá en la oferta-contrato del servicio, la información sobre el laboratorio de ensayos, para la aceptación por parte del solicitante y de esta forma obtener la liberación del proceso de pre -evaluación.

6.6. Toma de Muestras

Una vez evaluados los requisitos de entrada, el experto técnico designado prepara el plan de evaluación. El plan de evaluación considerará la pertinencia de la aplicación de los diferentes elementos del sistema de certificación, de acuerdo con la aplicación del procedimiento de evaluación de riesgos, como la inspección inicial de fábrica y en concordancia la representatividad del muestreo. Una vez determinado el plan de ensayos, 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.

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 sistemas 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.

6.7. Evaluación del Producto

En función de las capacidades y las autorizaciones vigentes se realizan los ensayos en **Laboratorios Acreditados** por el Organismo Nacional de Acreditación Colombiano **ONAC**, y cuando la normatividad o reglamento técnico lo admita se contemplará la validación y homologación de:

- ensayos extranjeros realizados por Laboratorios Acreditados por organismos firmantes del convenio de reconocimiento multilateral de **ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation)**.
- Certificados de conformidad expedidos por organismos acreditados por organismos firmantes del acuerdo de reconocimiento multilateral **de IAF (International Accreditation Forum)**

Para los casos en que no exista Laboratorio Acreditado en Colombia o por motivos de capacidad de respuesta de Laboratorios Acreditados, Lenor Colombia SAS podrá emplear un laboratorio no acreditado, previo consentimiento o aceptación del Solicitante/Cliente/Proveedor de Producto a ensayar, realizando la Evaluación Directa y/o Atestiguamiento de acuerdo al Procedimiento PG 03 Compras-Proveedores.

6.8. Inspección de Fábrica Inicial

Para los sistemas en los cuales se incluye en el plan de evaluación el requisito de la inspección de fábrica, **Lenor Colombia SAS** envía a sus evaluadores a realizar dicha actividad.

El objeto de la evaluación/inspección inicial es determinar si la planta es capaz de producir, regularmente, los productos conforme a los requisitos y mantener dicha conformidad.

El elemento esencial de esta actividad es la evaluación de los elementos del sistema de control y aseguramiento de la calidad de la planta de producción, asociados a la conformidad del producto con los requisitos definidos en el alcance de la certificación.

El Sistema de Gestión de Calidad del fabricante se evaluará particularmente en los procesos de control calidad y se aplicara un *checklist* ajustándolo a los requerimientos y alcance técnico del fabricante. También podrá considerarse como guías los formularios del CIG 22 y 23 donde sea aplicable y se ajusta a los requerimientos y acuerdos con el fabricante o proveedor de producto.

6.9. Análisis de Resultados, Decisión y Emisión de Certificado

LENOR COLOMBIA SAS., entregará al postulante un informe completo sobre el resultado de la evaluación, según los casos:


- Para el caso de cumplimiento se entregara 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 para dar respuesta al Director de Certificación sobre la información contenida en el certificado, de no tener respuesta el Director 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.

- En caso de encontrar no conformidades, se emite un informe de rechazo en el que identifica cualquier no-conformidad que deba ser resuelta para cumplir con todos los requisitos de certificación y la ampliación de cualquier evaluación o ensayo adicional requerido, a fin de subsanar.

Para esto Lenor Colombia SAS, en el informe especificara el límite de tiempo* para demostrar cumplimiento de todos los requisitos con las acciones correctivas emprendidas por parte del proveedor de producto/solicitante.

Si el postulante puede demostrar que se han tomado acciones correctivas para cumplir con todos los requisitos dentro del plazo de tiempo especificado, LENOR COLOMBIA SAS repetirá solamente las partes del procedimiento inicial que sean necesarias, y si se evidencia

	INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	IN O 02	V:2	R: 6
		P: JCC	C:GVG	A: NOH
		Vigencia: Julio 2014		Página 7 de 18

conformidad, se emitirá el certificado de conformidad con sus anexos A y B, para revisión de contenido del mismo, y se emite el documento para entrega formal.

(*) 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, en el INFORME DE RECHAZO FORM III - PE O 11, 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/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 toma la Decisión para otorgar o no la Certificación.

6.10. Descripción de los elementos de cada sistema de certificación.

La determinación del muestreo de productos, inspección de proceso de producción o auditoría del sistema de calidad del fabricante, la frecuencia de las actividades de vigilancia y el término de vigencia del certificado de conformidad, resultan de la aplicación del procedimiento de evaluación de riesgos, mediante el cual se otorga una calificación al perfil de riesgos del producto objeto de solicitud y al solicitante titular del certificado, con el fin de determinar la necesidad de incluir o revisar ciertas etapas adicionales en el proceso de evaluación.

Esta aplicación de perfiles de riesgos se realiza previamente a la confección del plan de evaluación y se aplicarán criterios específicos para cada sistema de certificación. En general, por defecto las características del proceso para cada sistema, se definen de la siguiente forma:


Sistema 1a. Certificación de Muestras (Ensayo o examen tipo): Lenor Colombia SAS., certifica la conformidad de una muestra de un producto, de acuerdo con lo establecido en normas técnicas o el reglamento técnico que aplica al producto.

Vigencia de un Sistema de Certificación 1 a: Los certificados emitidos no cuentan con vigencia, y son aplicables únicamente a las muestras evaluadas. No se requiere evaluación del proceso de producción ni seguimiento o vigilancia.

En el Instructivo y Flujograma IN O 06 "SISTEMA N° 1 a - TIPO Muestra", se describen los lineamientos para este proceso de certificación.

Sistema 1b. Certificación de Lotes: Lenor Colombia SAS certifica la conformidad de un lote de productos de acuerdo con lo establecido en normas técnicas o el reglamento técnico que le aplica al producto y con base en ensayo o inspección sobre muestras representativas.

Los certificados emitidos no cuentan con vigencia, y son aplicables únicamente los productos que se identifiquen unívoca e inequívocamente como pertenecientes al lote evaluado.

	INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	IN O 02	V:2	R: 6
		P: JCC	C:GVG	A: NOH
		Vigencia: Julio 2014		Página 8 de 18

Sistemas 2, 3 y 4.

El Sistema 2. Incluye el ensayo/prueba de tipo, evaluación inicial del proceso de producción y la vigilancia del mercado. Se realiza la vigilancia del mercado y se evalúan muestras del producto obtenidas en el mercado con el fin de verificar la continuidad de la conformidad.

El Ensayo de Auditoría del Comercio: Es un ensayo efectuado al azar del modelo de tipo ensayado que se ha tomado de las existencias de distribuidores o minoristas.

Este **Sistema de Certificación de Producto** incluye:

- a) Muestras solicitadas por el Organismo de Certificación LENOR COLOMBIA SAS.
- b) Determinación de características por medio de ensayos/pruebas o evaluación;
- c) Evaluación inicial de proceso de producción o del sistema de la calidad, según corresponda de acuerdo al plan de evaluación;
- d) Evaluación de los informes de ensayo y de auditoría según corresponda;
- e) Decisión de certificación
- f) Autorización de uso del logo de Lenor Colombia SAS.
- g) Vigilancia mediante ensayos/pruebas o inspección como mínimo una vez al año, de muestras en el mercado y evaluación del proceso de producción, según corresponda, de acuerdo al plan de evaluación.

Sistema 3. Este Sistema incluye el ensayo/prueba de tipo y la vigilancia en fábrica. Se efectúa la vigilancia en fábrica y se evalúan muestras del producto tomadas en el sitio de Producción con el fin de verificar la continuidad de la conformidad.

Este sistema de certificación de producto incluye los elementos del sistema 2, restringiendo la posibilidad de vigilancia a muestras tomadas en la planta de producción.


Sistema 4. Este sistema incluye el ensayo/prueba de tipo y la vigilancia de muestras de fábrica o del mercado o de ambos.

Este sistema de certificación de producto incluye los elementos del sistema 2, permitiendo que la vigilancia se realice sobre muestras tomadas del mercado, de la línea de producción o de ambas.

Vigencia para Sistemas 2, 3 ó 4:

Para sistemas **2, 3 y 4** se incluyen opciones de vigencia a 1, 2, 3 y 5 años de acuerdo a lo que se pacte en el contrato, y como resultado de la aplicación del perfil de riesgos específico. Igualmente se incluye la alternativa de actualizar a otro sistema de certificación, previa verificación de correspondencia, representatividad y procedimiento del sistema que se escoja.

Sistema 5 Certificación Sello-Marca de Conformidad - Lenor Colombia SAS., certifica que un producto cumple los requisitos establecidos en las normas técnicas o el reglamento técnico que le aplica. Éste sistema incluye los elementos del sistema 2 junto con la evaluación del sistema de gestión de la calidad del fabricante.

	INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	IN O 02	V:2	R: 6
		P: JCC	C:GVG	A: NOH
		Vigencia:		Página
		Julio 2014	9 de 18	

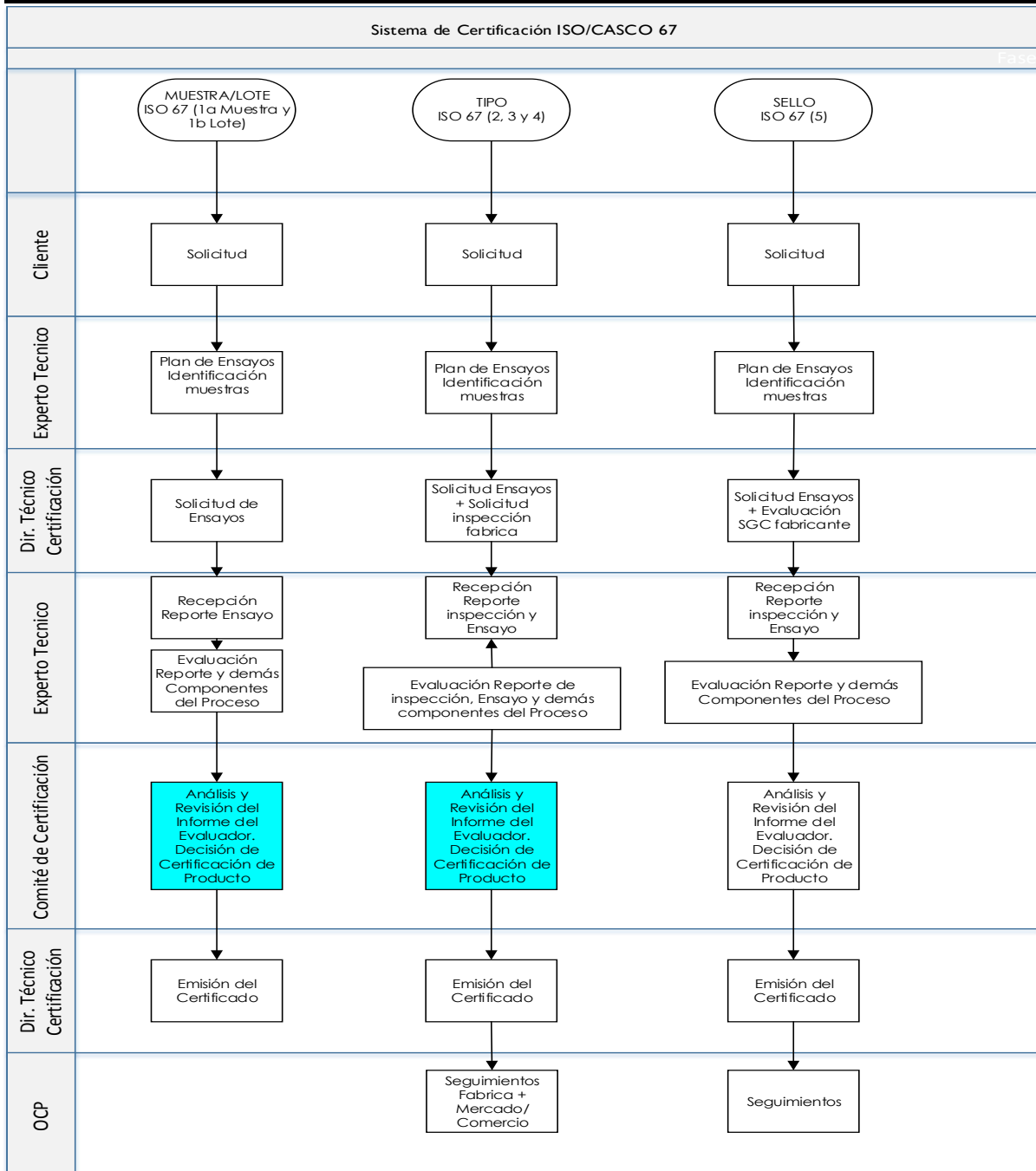
La vigencia del sistema 5 es de 1, 2, 3 y 5 años y los seguimientos periódicos. Se podrá considerar la evaluación del sistema de gestión de calidad del fabricante a través del certificado del sistema ISO 9001 expedido por un organismo de certificación acreditado.


Para todos los sistemas de certificación se dispondrá como guía para el cálculo de tiempos de visita de la auditoría de fábrica la tabla de IAF MD 5: 2005IAF Mandatory Document For Duration of QMS and EMS Audits.

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.

7. APÉNDICE I IN O 02

 <p>LENOR soluciones que superan barreras</p>	<p>FLUJOGRAMA GENERAL PROCESO DE CERTIFICACIÓN LENOR COLOMBIA SAS</p>	<p>APÉNDICE I IN O 02 V2 R0</p>
	<p>Página 10 de 18</p>	



	INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	IN O 02	V:2	R: 6
		P: JCC	C:GVG	A: NOH
		Vigencia: Julio 2014		Página 11 de 18

Nota: La Homologación de ensayos extranjeros se validara "cuando el reglamento técnico lo admita"

8. VIII.PROCESO DE SUPERVISIÓN/VIGILANCIA (SEGUIMIENTOS)

Para los sistemas de certificación que incluyen vigilancia se tendrá en cuenta el Instructivo **IN O 04** "Reglamento para seguimiento de Productos", que hace parte de los documentos de la oferta-contrato de los servicios de certificación.

La tarifa correspondiente a las actividades de supervisión / vigilancia no se incluyen en la tarifa de certificación inicial, aunque en la oferta – contrato se incluirá una estimación de los mismos como referencia informativa.

Nota: los seguimientos para productos certificados en el reglamento técnico RETIE resolución 90708 de agosto 30 de 2013 del ministerio de minas y energía reglamento de instalaciones eléctricas, se realizaran según los requisitos especificado en los artículo 32°. Mecanismos de evaluación de conformidad, 33.2 sistemas de certificación de producto aceptados, 33.3 seguimiento de la certificación.

9. USO DE CERTIFICADOS Y MARCAS

Lenor Colombia SAS, como resultado de la aplicación de un sistema 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, sistema 5 de la guía ISO/IEC 67:2004, 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.

10. CANCELACIÓN / 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., puede suspender la certificación otorgada hasta tanto el cliente demuestre haber resuelto el incumplimiento.

	INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	IN O 02	V:2	R: 6
		P: JCC	C:GVG	A: NOH
		Vigencia: Julio 2014		Página 12 de 18

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 Guía ISO 27 y Guía ISO/IEC 28, 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:

- Las actividades de supervisión 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.
- 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, de acuerdo a lo establecido en 6.1 y 6.2
- 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 sistema 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.

Además de lo establecido en las normas Guía ISO 27 y Guía ISO/IEC 28, 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

	INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	IN O 02	V:2	R: 6
		P: JCC	C:GVG	A: NOH
		Vigencia: Julio 2014		Página 13 de 18

- Por acuerdo entre el postulante y LENOR COLOMBIA SAS.

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 esta 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 sistema 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.

11. DERECHOS Y OBLIGACIONES

Con el fin de desarrollar las actividades del sistema 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 clientes 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 su proceso de certificación que impliquen que el titular del certificado deba modificar, ya sea total o parcialmente, un producto o una familia de productos.
- **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.
- El primer paso de este proceso se canalizará a través del Director de Certificación.
- 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 sistema 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 de certificación.
- El solicitante o titular deberá cumplir con los requisitos de certificación y proveer cualquier información necesaria para la evaluación de los productos a ser certificados.

- Cumplir siempre con las disposiciones pertinentes del Sistema 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.
- 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.
- 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 de los 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.

12. CONFIDENCIALIDAD

	INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	IN O 02	V:2	R: 6
		P: JCC	C:GVG	A: NOH
		Vigencia: Julio 2014		Página 16 de 18

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 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.

Solo tendrá acceso a la información de los certificados emitidos o el informe de hallazgos del servicio, el Director Certificación o el solicitante si requiere consultar la información, y las autoridades gubernamentales y judiciales cuando estás en derecho así lo exijan.

13. TARIFAS DE CERTIFICACIÓN

Las tarifas de los servicios de certificación se presentan en el formulario apéndice II PG 04 Formulario de presupuesto-Cotización para certificación. En ningún caso la tarifa de certificación o la modalidad del pago se condicionarán a los resultados del proceso y evaluación;

El formulario apéndice II PG 04 Formulario de presupuesto-Cotización **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.

14. DETALLES GENERALES EN LAS COTIZACIONES:

De acuerdo con el Sistema de Certificación, la propuesta económica u Oferta del Servicio por parte de LENOR COLOMBIA SAS incluirá la evaluación de entre otros y según corresponda los siguientes ítems o rubros:

Ensayos en Laboratorio:

Se describe en el formulario de presupuesto, el laboratorio seleccionado para consentimiento del solicitante del servicio de certificación de producto, la tarifa de los ensayos y la tarifa de administración como un porcentaje sobre la tarifa de los ensayos.

Plantas de producción con Sistema de Gestión de Calidad certificado ISO 9001

Se evaluará si la empresa que manufactura el producto cuenta con un sistema de gestión de calidad certificado en ISO 9001. En los casos en que el sistema de certificación incluye evaluación del proceso de producción o auditoría del sistema de gestión de calidad del fabricante y el certificado del sistema de gestión con base en ISO 9001 es emitido por un organismo de certificación acreditado por un miembro del IAF/MLA, la propuesta económica no incluirá los gastos correspondientes a esa auditoría o evaluación.

De la misma forma, si las plantas de producción en origen, tienen resultados de ensayos (*Test Report*) de los productos de los que se solicita certificación, y en su caso si el reglamento técnico lo admite, éstos serán evaluados a fin de analizar la viabilidad de homologarlos con el ánimo de omitir costos de ensayos.

Para los productos cubiertos por reglamentos técnicos, la homologación de ensayos extranjeros se validara únicamente "cuando el Reglamento Técnico lo admita"

Se pacta de manera general en el contrato, 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.

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. (PG 02 Atención de Clientes).

15. Apelaciones quejas y reclamos.

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.

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

16. REGISTROS

APENDICE II - PG 04 Formulario de Presupuesto-Cotización para Certificación

APENDICE IV – PG 04 Oferta Contrato de los servicios de certificación.

17. APENDICES

APÉNDICE I –IN O 02 Flujograma general proceso de certificación Lenor Colombia SAS.

APÉNDICE II - IN O 02 Sistemas de certificación-definiciones

18. 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 contramuestras.

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 reiterativa y se presentan las referencias a los procedimientos e instructivos aplicables. 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. 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.
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 realizara 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