Artículo 1. Objetivo. Determinar la forma en que **SMANOVA S.A.S**. realiza las actividades para el proceso de certificación de productos, esto, de acuerdo con los requisitos de la Evaluación de la conformidad - Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios establecidos en la norma ISO/IEC 17065, y bajo los esquemas de certificación que contempla la norma ISO/IEC 17067.

Nota: Para productos eléctricos y de iluminación, los esquemas se identificarán según el reglamento técnico correspondiente, como 1b - RETIE, 4 - RETIE o 5 - RETILAP, según sea aplicable.

Artículo 2. Alcance. El presente documento y sus disposiciones son aplicables a los servicios de certificación de productos, procesos y/o servicios que SMANOVA S.A.S. puede realizar, conforme a los alcances definidos en su acreditación y en cumplimiento de los reglamentos técnicos aplicables.

El presente documento, incluyendo todas sus cláusulas, notas y anexos, debe ser interpretado y aplicado de manera integral.

Artículo 3. Referencias Normativas.

- ISO/IEC 17000, Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.
- ISO/IEC 17021, Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de sistema de gestión.
- ISO/IEC 17065, Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- ISO/IEC 17067, Evaluación de la conformidad. Fundamentos de la certificación de productos y directrices para los esquemas de certificación de productos.
- ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y Vocabulario.
- ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
- Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015. Por el cual se reorganiza el Subsistema Nacional de la Calidad en Colombia y se modifica el decreto

2269 de 1993.

- Decreto 1595 del 5 de agosto de 2015. Por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de la Calidad en Colombia y se modifica el capítulo 7 y la sección 1 del capítulo 8 del título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.

- NTC-ISO 2859-10: procedimientos de muestreo para inspección por atributos parte 10: Sobre el muestreo para inspección por atributos.

- NTC-ISO 2859-1 Procedimientos de muestreo para inspección por atributos. parte 1. Planes de muestreo determinados por el nivel aceptable de calidad (nac) para inspección lote a lote.

- NTC-ISO 2859-0 Procedimientos de muestreo para inspección por atributos. parte 0. introducción a la serie ISO 2859.

- NTC-ISO/IEC 17025: Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

Nota: Para las referencias normativas indicadas en este documento, aplica la versión vigente.

CAPITULO I_TITULO __
TÉRMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Artículo 4. Términos, definiciones y abreviaturas. A los términos utilizados en este documento, les resultan aplicables las definiciones que aquí se indiquen y aquellas contempladas en las normas que rigen la actividad de certificación en Colombia, específicamente, las que trata el artículo 2.2.1.7.2.1 del Decreto 1074 de 2015 junto con sus modificaciones y adiciones. Además de las dispuestas en las respectivas normatividad ISO/IEC.

Alcance de la certificación: Identificación de:

- Los productos, procesos o servicios para los cuales se otorga la certificación.
- El esquema de certificación aplicable.
- Las normas y otros documentos normativos, incluida su fecha de publicación, con respecto a los cuales se considera que el producto, proceso o servicio es conforme.

(Numeral 3.10 ISO/IEC 17065).

Acreditación: Atestación de tercera parte relativa a un organismo de evaluación de la conformidad que manifiesta la demostración formal de su competencia para llevar a cabo tareas específicas de evaluación de la conformidad (Numeral 5.6 ISO/IEC 17000).

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir (Numeral 3.12.2 ISO 9000).

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. La acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra (Numeral 3.12.1 ISO 9000).

Actividad de evaluación de la conformidad de tercera parte: Actividad de evaluación de la conformidad que lleva a cabo una persona u organismo que es independiente de la persona u organización que provee el objeto y también de los intereses de los usuarios en dicho objeto (Numeral 2.4 ISO/IEC 17000:2005).

Actividad de otorgamiento: actividad de evaluación de la conformidad durante el proceso de certificación (Definición interna)

Actividad de vigilancia: Actividad de evaluación de la conformidad como base para mantener la validez del certificado otorgado durante la actividad de otorgamiento (Definición interna).

Actividad de modificación: Actividad de evaluación de la conformidad, cuando el cliente requiera reducir o ampliar el alcance de la certificación otorgado durante la actividad de otorgamiento (Definición interna).

Actividad extraordinaria: Actividad de evaluación de la conformidad adicional ya sea cuando el cliente requiera el restablecimiento del certificado debido a una decisión de suspensión o cuando se requiere solventar no conformidades durante las actividades de otorgamiento, vigilancia, modificación o renovación o bien como

respuesta a una queja recibida en contra del cliente ya sea por un usuario de sus productos o servicios o bien por parte de un ente de control o vigilancia. (Definición interna).

Actividad de renovación: Actividad de evaluación de la conformidad que se realiza previo a la fecha de expiración del certificado con alcances bajo los esquemas 3, 4 y 5 con el fin de verificar si se mantiene el cumplimiento de los requisitos y de esta forma emitir una nueva certificación con una vigencia igual a la del certificado que reemplaza. (Definición interna).

Nota: La actividad de renovación también refiere al proceso de mantenimiento de la acreditación por parte de SMANOVA S.A.S y las actividades programadas por el ente acreditador

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría. El alcance de una auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos (Numeral 3.13.5 ISO 9000).

Apelación: Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto (Numeral 6.4 ISO/IEC 17000).

Atestación: Emisión de una declaración, basada en una decisión tomada después de la revisión, de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados. La declaración resultante, que en la norma internacional ISO/IEC 17000 se denomina “declaración de la conformidad” expresa el aseguramiento de que los requisitos especificados se han cumplido. Este aseguramiento, por sí solo, no constituye ninguna garantía contractual o legal (Numeral 5.2 ISO/IEC 17000).

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría. Los elementos fundamentales de una auditoría incluyen la determinación de la conformidad de un objeto de acuerdo con un procedimiento llevado a cabo por personal que no es responsable del objeto auditado. (Numeral 3.13.1 ISO 9000). Mientras que “auditoría” se aplica a los sistemas de gestión, “evaluación” se aplica tanto a los organismos de evaluación de la conformidad, como de forma más general (Nota numeral 4.4 ISO/IEC 17000).

Auditado: Organización que es auditada (Numeral 3.13.12 ISO 9000).

Auditor: Persona que lleva cabo una auditoría (Numeral 3.13.15 ISO 9000).

Ampliar: Aumentar el alcance de la certificación ya otorgada.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos (Numeral 3.6.2 ISO 9000).

Característica: Rasgo diferenciador. Una característica puede ser inherente o asignada. Así mismo, puede ser cualitativa o cuantitativa. Existen varias clases de características, tales como las siguientes:

a) Físicas
b) Sensoriales
c) De comportamiento
d) De tiempo
e) Ergonómicas
f) Funcionales

(Numeral 3.10.1 ISO 9000).

Característica metrológica: Característica que puede influir sobre los resultados de la medición (Numeral 3.10.5 ISO 9000).

Certificación: Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas. La certificación de un sistema de gestión a veces también se denomina registro. La certificación es aplicable a todos los objetos de la evaluación de la conformidad, excepto a los propios organismos de la evaluación de la conformidad, a los que es aplicable la acreditación (Numeral 5.5 ISO/IEC 17000).

Cliente de la auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría (Numeral 3.13.11 ISO 9000).

Certificado conformidad: Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza de que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico (Literal 17 Artículo 2.2.1.7.2.1 Decreto 1595 de 2015).

Certificación de productos: Actividad por la cual una tercera parte asegura por escrito que un producto (incluidos los procesos y servicios) cumple con los requisitos especificados

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella (Numeral 3.2.4 ISO 9000).

Cliente y/o titular: Responsable ante un organismo de certificación para asegurar que se cumplen los requisitos de certificación, incluyendo los requisitos de producto.

Código de buena práctica: Documento que recomienda prácticas o procedimientos relacionados con el diseño, fabricación, instalación, mantenimiento o utilización de equipos, estructuras o productos. Un código de buena práctica puede ser una norma, parte de una norma, o independiente de una norma (Numeral 3.5 GTC-ISO/IEC 2).

Comercializador: organización que se encarga de comercializar un producto finalizado. La razón de ser de una empresa comercializadora es mercadear un producto y/o servicio ya existente o manufacturado. A diferencia de los fabricantes, las empresas comercializadoras no producen ni hacen el producto, sólo se encargan de su venta (Definición interna).

Comité de certificación: Conjunto interdisciplinario de profesionales integrado por el jefe del área de certificación de producto o gerente y un experto técnico, con la responsabilidad de decidir sobre la certificación basada en toda la información relacionada con la evaluación, su revisión y toda otra información pertinente. El comité debe estar compuesto por personas que no hayan estado involucradas en el proceso de evaluación (Definición interna).

Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría (Numeral 3.13.10 ISO 9000).

Conformidad: Cumplimiento de un requisito (Numeral 3.6.11 ISO 9000).

Contrato: Acuerdo vinculante (Numeral 3.4.6 ISO 9000).

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva (Numeral 3.13.7 ISO 9000).

Determinación: Actividad para encontrar una o más características y sus valores característicos (Numeral 3.11.1 ISO 9000). Las actividades de determinación se llevan a cabo con el fin de obtener información completa relativa al cumplimiento de los requisitos especificados por el objeto de evaluación de la conformidad o su muestra (Anexo A.3 ISO/IEC 17000).

Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto. Los términos “diseño”, “desarrollo” y “diseño y desarrollo” a veces se utilizan como sinónimos y en ocasiones se utilizan para definir diferentes etapas del diseño y desarrollo global (Numeral 3.4.8 ISO 9000).

Documento normativo: Documento que suministra reglas, directrices o características para las actividades o sus resultados. El término es una denominación genérica que cubre documentos como normas, especificaciones técnicas, códigos de prácticas y regulaciones (Numeral 3.1 GTC-ISO/IEC 2).

Draft: borrador del certificado de conformidad que se remite al cliente, usuario, solicitante con el fin de que valide la información contenida.

Entidad Acreditadora o Ente Acreditador: Tiene como objeto principal proveer los servicios de acreditación a los organismos de evaluación de la conformidad para acreditar su competencia, ejercer como autoridad de monitoreo en buenas prácticas de laboratorio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

Ejecutivo comercial de producto: Persona(s) encargadas de la comercialización y promoción de la certificación de producto (Definición interna).

Emisor de una marca de conformidad de tercera parte: Organismo que otorga el derecho a utilizar una marca de conformidad de tercera parte (Definición interna).

Empaque colectivo: Es cualquier recipiente o envoltura en el que se encuentran contenidos dos o más unidades de producto preenvasado.

Empaque primario: Es el envoltorio que está en contacto directo con su contenido, protegiéndolo.

Ensayo/prueba: Determinación de una o más características de un objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento. El término

"ensayo/prueba" se aplica en general a materiales, productos o procesos (Numeral 27 Artículo 2.2.1.7.2.1 Decreto 1595 de 2015).

Equipo auditor: Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos. A un auditor del equipo auditor se le designa como auditor líder del mismo (Numeral 3.13.14 ISO 9000).

Equipo evaluador: Grupo de evaluadores designados por un organismo de certificación de productos para llevar a cabo, las diferentes actividades de la evaluación de la conformidad. Generalmente está compuesto por profesionales de certificación con perfiles de ingenieros eléctricos, electromecánicos y afines, auditores líderes en ISO 9001, auditores ISO 17025 (Definición interna).

Equipo de medición: Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición (Numeral 3.11.6 ISO 9000).

Equivalencia de los resultados de evaluación de la conformidad: Grado de igualdad entre diferentes resultados de evaluación de la conformidad, suficiente para proporcionar el mismo nivel de aseguramiento de la conformidad con respecto a los mismos requisitos especificados.

Especificación: Documento que establece requisitos. Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, un documento de procedimiento, una especificación de proceso y una especificación de ensayo), o con productos (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano) (Numeral 3.8.7 ISO 9000).

Especificación técnica: Documento que prescribe los requisitos técnicos que debe cumplir un producto, un proceso o un servicio. Conviene que una especificación técnica indique, siempre que sea pertinente, el procedimiento por medio del cual se puede determinar si se cumplen los requisitos (Numeral 3.4 GTC-ISO/IEC 2).

Esquema de certificación: Sistema de certificación aplicado a productos determinados, a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos. El esquema de certificación estipula las reglas, los procedimientos y la gestión para la implementación de la certificación de productos, procesos y servicios (ISO/IEC 17065).

Los esquemas pueden incluir las siguientes actividades:

- Planeación;
- Toma de muestras;
- Determinación de características mediante ensayos/pruebas, inspección por atributos, valoración del diseño y verificación de acuerdo con los requisitos aplicables;
- Evaluación y auditoria del sistema de gestión (si aplica);
- Evaluación de la producción (si aplica);
- Revisión;
- Decisión;
- Emisión del certificado (atestación) si así se decide;
- Vigilancia.

Esquema 1b: Este tipo de esquema involucra la certificación de todo un lote de producto, inmediatamente después de la selección y determinación según especifique el esquema. La proporción que se va a ensayar, la cual puede incluir el ensayo de todas las unidades del lote (ensayo al 100%) estaría basada, por ejemplo, en la homogeneidad de los elementos del lote y a la aplicación del plan de muestreo, cuando sea adecuado. Si el resultado de la determinación, la revisión y la definición es positivo, todos los elementos del lote pueden ser descritos como certificados y pueden llevar la marca de conformidad, si ello se incluye en el esquema.

Esquema 3: La parte de vigilancia de este esquema implica la toma de muestra periódica del producto proveniente del punto de producción y su sometimiento a las actividades de determinación para verificar que los elementos producidos posteriormente a la atestación inicial cumplen los requisitos especificados. La vigilancia incluye la evaluación periódica del proceso de producción. Este esquema no proporciona ninguna indicación del impacto que tiene el canal de distribución en la conformidad. Cuando se detectan no conformidades graves, puede existir la oportunidad de resolverlas antes de que ocurra la dispersión por la distribución en el mercado.

Esquema 4: La parte de vigilancia de este esquema permite la elección entre el muestreo periódico del producto proveniente ya sea del punto de producción, del mercado, o de ambos, y su sometimiento a las actividades de determinación para verificar que los elementos producidos posteriormente a la atestación inicial cumplen con los requisitos especificados.

La vigilancia incluye la evaluación periódica del proceso de producción. Este esquema puede indicar el impacto del canal de distribución en la conformidad y brindar un mecanismo previo al mercado para identificar y resolver las no

conformidades significativas. Puede haber una repetición significativa del esfuerzo para aquellos productos cuya conformidad no se ve afectada durante el proceso de distribución.

Esquema 5: La parte de vigilancia de este esquema permite la elección entre toma de muestra periódica del producto proveniente ya sea del punto de producción, del mercado, o de ambos y su sometimiento a las actividades de determinación para verificar que los elementos producidos posteriormente a la atestación inicial cumplen los requisitos especificados. La vigilancia incluye la evaluación periódica del proceso de producción, la auditoría del sistema de gestión, o ambos. La extensión con la cual se ejecutan las cuatro actividades de vigilancia puede variar para una situación determinada, según se define en el esquema. Si la vigilancia incluye la auditoría del sistema de gestión, será necesaria una auditoría inicial del sistema de gestión (Numeral 5.3.7 ISO/IEC 17067).

Evaluación: Combinación de las funciones de selección y determinación en la actividad de evaluación de la conformidad. Las funciones de selección y de determinación se especifican en el anexo A de la ISO/IEC 17000 (Numeral 3.3 ISO/IEC 17065).

Evaluación de la conformidad: Demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo. El campo de la evaluación de la conformidad incluye actividades tales como ensayo/prueba, la inspección y la certificación, así como la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad (Numeral 2.1 ISO/IEC 17000).

Evaluador: Persona competente designada por un organismo de certificación de productos para llevar a cabo, solo o como parte de un equipo de evaluación, la evaluación de una organización (Numeral 3.1 GTC-ISO/IEC 53).

Evaluador líder: Evaluador al que se asigna la responsabilidad total de las actividades de evaluación especificadas (Numeral 3.15 ISO/IEC 17011).

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable (Numeral 3.13.8 ISO 9000).

Experto: Persona designada por un organismo de acreditación para aportar conocimientos específicos o pericia respecto al alcance de la acreditación a ser evaluado (Numeral 3.12 ISO/IEC 17011).

Experto técnico: Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos

al equipo auditor (Numeral 3.13.16 ISO 9000).

Fabricante: Organización que produce un bien a través de un proceso que incluye materias primas, componentes, o conjuntos, por lo general a gran escala con diferentes operaciones divididas entre los diferentes trabajadores (Definición interna).

Familia: Grupo de productos que poseen especificaciones de diseño similares, el cual es utilizado como criterio con el fin de elaborar planes de muestreo específicos a cada servicio de certificación (Definición interna).

Formato: Documento utilizado para registrar información que posteriormente podrá ser utilizada como evidencia de la realización de una actividad. (Definición interna).

Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo, con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto (Literal 5 Artículo 5 Definiciones Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor).

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría indican conformidad o no conformidad. Los hallazgos de la auditoría pueden conducir a la identificación de oportunidades para la mejora o el registro de buenas prácticas (Numeral 3.13.9 ISO 9000).

Imparcialidad: Presencia de objetividad. Se entiende que la objetividad significa que no existe conflicto de intereses, o que éstos están resueltos de manera que no influyen de manera adversa en las actividades del organismo. Otros términos que son para transmitir el elemento de imparcialidad son: independencia, ausencia de conflicto de intereses, ausencia de sesgo, carencia de prejuicios, neutralidad, honradez, actitud abierta, ecuanimidad, actitud desinteresada, equilibrio (Numeral 3.13 ISO/IEC 17065).

Importador: Importador: Persona natural o jurídica que importa o introduce productos de un país en otro país (Definición interna).

Información: Datos que poseen significado (Numeral 3.8.2 ISO 9000).

Inspección: Actividades tales como la medición, el examen, el ensayo o la estimación de una o más características de un producto, y la comparación de los

resultados con los requisitos especificados, para establecer si se logra la conformidad de cada característica (Numeral 3.1.1 ISO 2859-1).

Inspección normal: Uso de un plan de muestreo con un criterio de aceptación concebido para asegurarle al productor una gran probabilidad de aceptación cuando el promedio del proceso del lote es mejor que el nivel aceptable de calidad (Numeral 3.1.20 ISO 2859-1).

Inspección por atributos: inspección mediante la cual el ítem se clasifica simplemente como conforme o no conforme con respecto a un requisito especificado o a un conjunto de requisitos especificados, o se cuenta el número de no conformidades del ítem (Numeral 3.1.3 ISO 2859-1).

Inspección reducida: Uso de un plan de muestreo con un tamaño de muestra inferior al del respectivo plan de inspección normal y con un criterio de aceptación comparable al del respectivo plan de inspección normal (Numeral 3.1.22 ISO 2859-1).

Instructivo: Documento que tiene como finalidad indicar los pasos a seguir para el desarrollo de una actividad en particular (Definición interna).

Imparcialidad: Presencia de objetividad. Objetividad significa que no existe conflictos de intereses o que éstos se resuelven sin afectar de forma adversa a las actividades subsiguientes del organismo (Numeral 3.2 de la ISO/IEC 17021-1).

Ítem: aquello que se puede describir y considerar individualmente (Numeral 3.1.4 ISO 9000).

Director certificación de producto: Persona con las funciones planeación, coordinación y control en la ejecución de todas las actividades técnicas y administrativas del área de certificación de producto (Definición interna).

Laboratorio de ensayo/prueba: Laboratorio que posee la competencia necesaria para llevar a cabo en forma general la determinación de las características, aptitud o el funcionamiento de materiales y productos (Literal 44 Artículo 2.2.1.7.2.1 Decreto 1595 de 2015).

Lote: Cantidad definida de algún producto, material o servicio, tomada en conjunto (Numeral 3.1.13 ISO 2859-1).

Marca de conformidad de tercera parte: Marca protegida, emitida por un organismo que realiza la evaluación de la conformidad de tercera parte, que indica

que un objeto de evaluación de la conformidad (un producto, un proceso, una persona, un sistema o un organismo) es conforme con los requisitos especificados. Una marca protegida es una marca que tiene una protección legal contra un uso no autorizado (Numeral 3.1 ISO/IEC 17030).

Medición: Proceso para determinar un valor (Numeral 3.11.4 ISO 9000).

Muestra: Conjunto de uno o varios ítems tomados de un lote, destinado para suministrar información sobre el lote (Numeral 3.1.15 ISO 2859-1).

Muestreo: obtención de una muestra representativa del objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento (Literal 56 Artículo 2.2.1.7.2.1 Decreto 1595 de 2015).

Nivel Aceptable de Calidad (NAC): Nivel de calidad que es el peor promedio del proceso tolerable cuando se presenta una serie continua de lotes para muestreo de aceptación (Numeral 3.1.26 ISO 2859-1).

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito (Numeral 3.6.9 ISO 9000).

Norma: Documento aprobado por una institución reconocida, que prevé, para uso común y repetido, reglas, directrices o características para los productos o los procesos y métodos de producción conexos y cuya observancia no es obligatoria. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje marcado y etiquetado aplicables a un producto, proceso o método de producción o tratar exclusivamente de ellas (Literal 57 Artículo 2.2.1.7.2.1 Decreto 1595 de 2015).

Norma técnica colombiana: Norma técnica aprobada o adoptada como tal por el organismo nacional de normalización de Colombia (Literal 58 Artículo 2.2.1.7.2.1 Decreto 1595 de 2015).

Norma internacional: Norma técnica que es adoptada por una organización internacional de normalización y que se pone a disposición del público (Literal 59 Artículo 2.2.1.7.2.1 Decreto 1595 de 2015).

Observador: Persona que acompaña al equipo auditor pero que no actúa como un auditor (Numeral 3.13.17 Numeral ISO 9000).

Organismo de evaluación de la conformidad: Organismo que realiza servicios de evaluación de la conformidad. Un organismo de acreditación no es un organismo de evaluación de la conformidad (Numeral 2.5 ISO/IEC 17000).

Organismo de certificación: Organismo de evaluación de la conformidad de tercera parte que opera esquemas de certificación (ISO/IEC 17065).

Organización: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos (Numeral 3.2.1 ISO 9000).

Plan de acción: medidas que toma el cliente para corregir un hallazgo y evitar su recurrencia.

Política: Intenciones y dirección de una organización como las expresa formalmente su alta dirección (Numeral 3.5.8 ISO 9000).
Prestación del servicio: Aquellas actividades del proveedor necesarias para suministrar el servicio al cliente (Definición interna).

Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria (Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor).

Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría (Numeral 3.13.6 ISO 9000).

Plan de muestreo: Combinación del(los) tamaño(s) de muestra que se usan, y los criterios asociados de aceptabilidad del lote. Un plan de muestreo simple es una combinación del tamaño de la muestra y de los números de aceptación y rechazo. Un plan de muestreo doble es una combinación de dos tamaños de muestra y números de aceptación y rechazo para la primera muestra y para la muestra combinada. Un plan de muestreo no contiene las reglas sobre la forma en la cual tomar la muestra (Numeral 3.1.17 ISO 2859-1).

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso (Numeral 3.4.5 ISO 9000).

***Procedimiento de evaluación de la conformidad**:* Todo procedimiento utilizado, directa o indirectamente, para determinar que se cumplen las prescripciones pertinentes de los reglamentos técnicos o normas.

Proceso de medición: Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud (Numeral 3.11.4 ISO 9000).

Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente (Numeral 3.7.6 ISO 9000).

Productor: Quién de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos sujetos a un reglamento técnico, una norma técnica, especificación técnica o documento normativo específico, medida sanitaria o fitosanitaria o que sean objeto de medición o sistemas de medida para su utilización en actividades agrícolas, industriales o comerciales, de investigación, interés público, salud, seguridad de productos o seguridad nacional, protección de los consumidores o protección del medio ambiente.

Profesional de certificación: Dícese de evaluador o evaluador líder con la función principal de ejecutar todas las actividades designadas para la realización de las evaluaciones de certificación de producto, además persona encargada de desarrollar las actividades de análisis, clasificación de los productos relacionados en la solicitud de servicio. (Definición interna).

Propietario de una marca de conformidad de tercera parte: Persona u organización que tiene los derechos legales sobre una marca de conformidad de tercera parte (Numeral 3.2 ISO/IEC 17030).

Proveedor externo: Proveedor que no es parte de la organización (Numeral 3.2.6 ISO 9000).

Proveedor: Organización que proporciona un producto o un servicio. Un proveedor puede ser interno o externo a la organización. En una situación contractual, un proveedor denominarse a veces “contratista” (Numeral 3.2.5 ISO 9000).

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución (Numeral 3.9.3 ISO 9000).

Reconocimiento internacional: Los reconocimientos internacionales, son acuerdos firmados entre países miembros de las cooperaciones y foros regionales y mundiales de acreditación, cuyo propósito es facilitar las transacciones comerciales entre las diferentes economías que suscriben dichos acuerdos, evitando la duplicidad de certificados, sin importar en cuál de estos países fue evaluada la conformidad de los bienes y servicios.

Reducir: Proceso para anular una parte del alcance de una certificación.

Responsables de la garantía legal: Ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos. Para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo de la presente ley (Artículo 10 Título III Garantías Capítulo I Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor).

Responsabilidad de los organismos de evaluación de la conformidad: Los organismos de evaluación de la conformidad serán responsables por los servicios de evaluación que presten dentro del marco del certificado o del documento de evaluación de la conformidad que hayan expedido. El evaluador de la conformidad no será responsable cuando el evaluado haya modificado los elementos, procesos, sistemas o demás condiciones evaluadas y exista nexo causal entre dichas variaciones y el daño ocasionado. Sin perjuicios de las multas a que haya lugar, el evaluador de la conformidad será responsable frente al consumidor por el servicio de evaluación de la conformidad efectuado respecto de un producto sujeto a reglamento técnico o medida sanitaria cuando haya obrado con dolo o culpa grave. En todo producto, publicidad o información en los que se avise que un producto o proceso ha sido certificado o evaluado, se deberá indicar en los términos de la presente ley, el alcance de la evaluación, el organismo de evaluación de la conformidad y la entidad que acreditó al organismo de evaluación (Artículo 73 Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor).

Requisito especificado: Necesidad o expectativa establecida. Los requisitos especificados pueden establecerse en “documentos normativos”, tales como reglamentación, las normas y las especificaciones técnicas (Numeral 3.1 ISO/IEC 17000).

Revisión: Verificación de la aptitud, adecuación y eficacia de las actividades de selección y determinación, y de los resultados de dichas actividades, con respecto al cumplimiento de los requisitos especificados por un objeto de evaluación de la conformidad (Numeral 5.1 ISO/IEC 17000).

Selección: Actividad que involucra actividades de planificación y preparación con el fin de reunir o producir toda la información y las entradas necesarias para la actividad de determinación (Anexo A.2 ISO/IEC 17000).

Sello SMANOVA: Marca protegida, emitida por SMANOVA S.A.S, que indica que

un producto objeto de evaluación de la conformidad es conforme con los requisitos especificados. El sello de SMANOVA, es una marca que tiene una protección legal contra un uso no autorizado (Definición interna).

Seguimiento: Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente (Numeral 3.7.7 ISO 9000).

Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos (Numeral 3.5.3 ISO 9000).

Símbolo de ONAC: Es el logotipo oficial que identifica al Organismo Nacional de Acreditación de Colombia.

Solicitante: Organización que requiere el servicio de certificación de producto (Definición interna). 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.

Subcontratista: persona que ejecuta una obra material o está encargada de un servicio para el gobierno, una corporación o un particular (Definición interna).

Suspensión: Invalidación temporal de la declaración de la conformidad, para todo o parte del alcance de la atestación especificado (Numeral 6.2 ISO/IEC 17000).

Tamaño de la muestra: Cantidad de ítems en la muestra (Numeral 3.1.16 ISO 9000).

Tamaño del lote: cantidad de ítems en un lote (Numeral 3.1.14 ISO 2859-1).

Tiempo de la auditoría: Tiempo requerido para planificar y realizar una auditoría completa y eficaz del sistema de gestión de la organización del cliente (numeral 3.16 de la ISO/IEC 17021-1).

Test Report: Informe y/o resultado de pruebas.

Titular: Organización a la cual se le otorga la certificación de producto (Definición interna).

Vigilancia: Repetición sistemática de actividades de evaluación de la conformidad como base para mantener la validez de la declaración de la conformidad (Numeral 6.1 ISO/IEC 17000).

Validación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista. La evidencia objetiva necesaria para una validación es el resultado de un ensayo u otra forma de determinación tal como realizar cálculos alternativos o revisar los documentos (Numeral 3.8.13 ISO 9000).

ABREVIATURAS

Abreviaturas

Para los efectos del presente documento se presenta un listado de las abreviaturas más comúnmente utilizadas.

IAAC: InterAmerican Accreditation Cooperation.
IAF: International Accreditation Forum.
NAC: Nivel Aceptable de Calidad.
NC: No conformidad.
NTC. Norma Técnica Colombiana.
OEC: Organismo Evaluador de la Conformidad.
ONAC: Organismo Nacional de Acreditación de Colombia.
RETIE: Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas.
RETILAP: Reglamento Técnico de Alumbrado Público.
RT: Reglamento Técnico.
SIC: Superintendencia de Industria y Comercio.
SICERCO: Sistema de Información de Certificados de Conformidad.
VUCE: Ventanilla Única de Comercio Exterior.

CAPITULO II_
TITULO __
FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

Artículo 5. Prestación de los servicios de evaluación de la conformidad. La prestación del servicio de evaluación de la conformidad por parte de SMANOVA S.A.S. comprende un conjunto de actividades planificadas que aseguran la trazabilidad y el cumplimiento de los principios establecidos en la norma ISO/IEC 17067. Estas actividades incluyen:

1. Contacto inicial y orientación sobre el servicio;
2. Suministro de información sobre los esquemas de certificación aplicables;
3. Diligenciamiento y recepción de la solicitud formal;
4. Revisión de la información suministrada por el solicitante;
5. Emisión de la respuesta y propuesta comercial;
6. Aceptación formal de la oferta;
7. Ejecución de las etapas de selección, determinación, revisión y decisión;
8. Emisión del certificado de conformidad o notificación formal de no otorgamiento;
9. Ejecución de las actividades de vigilancia (seguimiento o renovación), según el esquema contratado.

Este proceso se encuentra alineado con el enfoque por etapas definido en el numeral **5.2 de la norma ISO/IEC 17067** y los procedimientos internos del organismo de certificación.

Artículo 6. Acompañamiento de SMANOVA SAS. En cualquier momento, SMANOVA S.A.S. proporcionará al solicitante o titular información completa y actualizada relacionada con:

- Los esquemas de certificación disponibles;
- Los procedimientos aplicables de evaluación de la conformidad;
- Las reglas y condiciones para otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender, restablecer o retirar la certificación;
- Las consecuencias de no cumplir con los requisitos establecidos;
- Las vías para presentar inconformidades o solicitudes de revisión.

Esta información será suministrada previa solicitud, sin afectar la independencia del proceso, con el fin de garantizar la comprensión clara de las condiciones del servicio.

SMANOVA S.A.S. se compromete a brindar acompañamiento técnico y administrativo al solicitante o titular del certificado, con el fin de resolver cualquier duda, malentendido o diferencia de interpretación que pudiera surgir respecto a las disposiciones de este documento o a los procedimientos aplicables durante el proceso de evaluación o vigilancia de la conformidad.

Artículo 7. Contacto inicial. El solicitante puede solicitar la prestación del servicio de evaluación de la conformidad, mediante los siguientes medios:

Página web: www.smanova.co,

correo electrónico: comercial1@smanova.co, comercial2@smanova.co, o info@smanova.co teléfono: 3025605138.

Artículo 8. Información sobre el servicio. SMANOVA S.A.S, establecerá contacto con el solicitante para explicar el procedimiento a seguir y enviará un comunicado referente a la prestación del Servicio y el formato de Solicitud Servicio de Certificación CM-FOR-09.

Artículo 9. Diligenciamiento de solicitud.

El solicitante deberá enviar a SMANOVA S.A.S., por correo electrónico o medio físico certificado, el formato CM-FOR-09 “Solicitud de Servicio de Certificación”, incluyendo su información general, la descripción técnica del producto y los siguientes soportes según el esquema solicitado. (Ver DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR ESQUEMA).

La información suministrada será utilizada para evaluar la viabilidad técnica de la solicitud y estructurar la oferta comercial correspondiente.

Artículo 10. Revisión de la información. SMANOVA S.A.S revisará que la información suministrada en el formato de solicitud esté completa, sea coherente y esté correctamente diligenciada, e informará al solicitante el tiempo estimado de respuesta.

En caso de detectarse información faltante, imprecisa o incongruente, SMANOVA S.A.S contactará al solicitante para aclararla o complementarla antes de continuar con el proceso.

Artículo 11. Inconsistencias en la información. Si durante la evaluación se encuentra que la información inicialmente suministrada no es precisa o no corresponde con la verificada, SMANOVA S.A.S se reserva el derecho de ajustar la oferta comercial, a fin de asegurar el cumplimiento técnico y contractual del servicio.

Artículo 12. Respuesta a la solicitud y oferta comercial. SMANOVA S.A.S, basado en la fidelidad y exactitud de la información suministrada por el solicitante, le enviará respuesta mediante Oferta Comercial de Producto, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud. La vigencia de la cotización es de treinta (30) días calendario. Esta excluye el costo de visita(s) extraordinarias que pudieran ser requeridas durante el tiempo de la evaluación.

Todos los servicios se cotizan y pagan en pesos ($) colombianos, a menos que el

solicitante requiera su equivalente en dólares americanos (US$).

Artículo 13. Aceptación. La oferta del servicio de certificación debe ser aceptada mediante la firma del representante legal o persona autorizada de la organización solicitante en la sección “Aceptación de la Oferta”. Esta firma implica también la aceptación expresa de los Términos y Condiciones para la Prestación del Servicio de Certificación de Producto.

Adicionalmente, el solicitante deberá realizar el pago correspondiente según lo indicado en la oferta, el cual puede incluir costos asociados a muestreo, ensayos, evaluaciones de laboratorio, inspecciones, auditorías a planta y/o gastos administrativos, según aplique.

Nota: a persona que suscribe este documento declara y garantiza que posee la plena capacidad legal y las facultades suficientes para obligarse en los términos aquí establecidos, ya sea a título personal o en representación de la persona jurídica que corresponda.

Artículo 14. Inicio de ejecución de actividades. Una vez aceptada la oferta, SMANOVA S.A.S coordinará con el solicitante las fechas, recursos y condiciones logísticas para la ejecución de las actividades correspondientes al proceso de evaluación de la conformidad, conforme a sus procedimientos internos.

Artículo 15. Selección. SMANOVA S.A.S realizará la planificación y preparación de las actividades de evaluación de conformidad de acuerdo con los requisitos de los documentos normativos aplicables. Esto incluye la revisión documental, la programación de actividades, y la ejecución del muestreo cuando aplique.

Artículo 16. Consideraciones entorno a ISO 9001. Para los esquemas de marca continua (Esquemas 3, 4 y 5), cuando el solicitante no cuente con certificación ISO 9001, se realizará una auditoría al sistema de gestión de calidad con énfasis en el diseño y/o fabricación de los productos a certificar. El solicitante deberá facilitar el acceso a instalaciones, personal, y documentación, incluyendo pero no limitado a:

- Manuales y procedimientos del sistema de gestión.
- Registros del personal que realiza inspección, ensayos o evaluaciones, junto con evidencias de su formación.
- Reportes de auditorías internas del sistema de gestión.
- Documentación de desarrollo de producto.
- Registros de control de materias primas.
- Registros del proceso de manufactura.
- Registros de control de calidad (inspección y ensayo).

- Registros del control de empaque y almacenamiento.
- Registros de quejas, reclamos y peticiones.
- Certificaciones de producto emitidas por entes acreditados (si aplica).

Artículo 17. Proceso de muestreo. El proceso de muestreo se realizará conforme al instructivo de muestreo vigente de SMANOVA S.A.S, considerando criterios como número de referencias, familias, subfamilias y fabricantes involucrados.

Artículo 18. Envío de muestras. Una vez seleccionadas las muestras, el solicitante o titular será responsable de su correcto embalaje y envío a la dirección indicada por SMANOVA S.A.S. Todos los costos de envío serán asumidos por el solicitante o titular, quien deberá garantizar que las muestras no sufran daños durante su transporte.

Artículo 19. Devolución de muestras. Si el solicitante desea la devolución de las muestras, deberá notificarlo por escrito (carta o correo electrónico) al momento de aceptar la oferta o máximo tres (3) días calendario después. De no hacerse dicha solicitud, SMANOVA S.A.S definirá la disposición final de las muestras. Los costos de devolución serán asumidos por el solicitante.

Es posible que, debido a la naturaleza de las pruebas, no se pueda garantizar la devolución de las muestras, ya que estas pueden haber sido sometidas a ensayos destructivos durante el proceso de evaluación.

Artículo 20. Deterioro, desgaste o destrucción de las muestras. SMANOVA S.A.S no se hace responsable por el deterioro, desgaste o destrucción de las muestras como consecuencia de los ensayos aplicados, cuando estos así lo requieran.

Artículo 21. Toma de muestras. El solicitante o titular deberá permitir la toma de muestras adicionales cuando así lo determine SMANOVA S.A.S. El rechazo a esta actividad conllevará la **anulación del certificado** y la notificación de la novedad a los entes de vigilancia y control.

Artículo 22. Resultados no conformes. En caso de que una muestra adicional presente resultados no conformes con el reglamento técnico o la norma aplicable, el organismo de certificación procederá, tratándose de una vigilancia, al retiro del certificado y notificará la novedad a las autoridades competentes; y, en el caso de un proceso de otorgamiento, la certificación no será aprobada hasta tanto el solicitante subsane la no conformidad identificada y se verifique nuevamente el cumplimiento de los requisitos aplicables.

Artículo 23. Número de muestras. El número de muestras y ensayos para una muestra o contramuestra será el definido por el Reglamento Técnico aplicable. En caso de que el Reglamento no lo especifique, SMANOVA S.A.S. determinará el número de muestras, el cual en ningún caso podrá exceder la cantidad del muestreo inicial.

Artículo 24. Determinación. El equipo evaluador ejecutará las actividades definidas en la oferta comercial aceptada, con el objetivo de obtener la evidencia necesaria para determinar la conformidad del producto. Estas actividades pueden incluir, según aplique:

- Ensayos de laboratorio
- Inspecciones técnicas
- Evaluación del diseño
- Auditoría al sistema de gestión de producción
- Evaluación de laboratorios de ensayo
- Verificación de test reports
- Verificación de certificaciones de producto
- Verificación de certificaciones ISO 9001 del fabricante

Artículo 25. Actividades adicionales. Si durante la planificación se identifica que la oferta aceptada no contempla una actividad necesaria para evaluar la conformidad del producto, SMANOVA S.A.S ajustará la oferta comercial y notificará al solicitante para su aprobación, conforme lo establecido en el presente documento.

Si durante la ejecución de los ensayos se requiere algún montaje adicional o elementos específicos no contemplados en la oferta inicial, los costos y tiempos adicionales serán informados y asumidos por el solicitante con el fin de lograr culminar el proceso de certificación.

Artículo 26. Uso de laboratorios acreditados. Los ensayos se realizarán en laboratorios acreditados con alcance en los métodos aplicables. En caso de no existir laboratorios acreditados en Colombia, se podrá recurrir a laboratorios acreditados en el exterior o a laboratorios evaluados por SMANOVA S.A.S conforme a ISO/IEC 17025.

Artículo 27. Ensayos, auditoría, calibración o inspección. SMANOVA S.A.S podrá subcontratar servicios de ensayo, auditoría, calibración o inspección; sin embargo, la responsabilidad por las decisiones de certificación (otorgamiento, suspensión, ampliación, etc.) sigue siendo exclusivamente de SMANOVA S.A.S.

El cliente será informado de cualquier subcontratación que se realice.

Artículo 28. Elaboración de informe. Una vez finalizadas todas las actividades de determinación, el equipo evaluador elaborará un informe comparativo frente a los requisitos normativos, con los soportes correspondientes, el cual será usado para la revisión y decisión de certificación. El informe podrá ser enviado al cliente si este lo solicita.

Artículo 29. No conformidades. En caso de detectarse **No Conformidades**, el solicitante será notificado formalmente y deberá presentar un **plan de acción** en un plazo no mayor a **30 días calendario**, detallando cómo corregirá el hallazgo y cómo evitará su recurrencia.

Artículo 30. Plan de acción. Si al término del plazo no se recibe el plan de acción o este no es satisfactorio, el equipo evaluador dará por finalizada la etapa de determinación, registrando en el informe las No Conformidades no resueltas.

Artículo 31. Acciones correctivas. Las acciones correctivas deberán implementarse en un máximo de **60 días calendario** a partir de la comunicación. SMANOVA S.A.S podrá repetir la etapa de determinación para verificar el cierre efectivo de los hallazgos, y los costos de dicha reevaluación deberán ser asumidos por el solicitante.

Si al cabo de los 60 días no se evidencian acciones correctivas eficaces, el equipo evaluador cerrará el proceso de evaluación señalando en el informe las No Conformidades que continúan abiertas, lo que conllevará la no emisión y/o suspensión del certificado.

Artículo 32. Revisión y decisión. Con el propósito de verificar que durante el proceso de evaluación no se haya omitido ningún requisito del esquema de certificación ni ningún requisito técnico del producto, el Comité de Certificación revisará la totalidad de la evidencia recopilada en las etapas de **solicitud**, **selección** y **determinación**.

Artículo 33. Decisiones del Comité de Certificación. De acuerdo con lo establecido en el presente documento, el Comité de Certificación tomará la decisión de **otorgar, no otorgar, mantener, reducir, ampliar, renovar, suspender, restablecer o retirar** la certificación, según corresponda al esquema de certificación. Dicha decisión se basará en la información obtenida o generada durante el proceso, el informe del equipo evaluador y la recomendación presentada en la etapa de revisión.

En caso de que la decisión del comité sea **no otorgar**, **retirar** o **no renovar** el certificado de conformidad, SMANOVA S.A.S emitirá una comunicación formal al solicitante o titular, informando de manera clara y documentada la decisión adoptada.

Artículo 34. Actividades adicionales. En caso de que el Comité de Certificación requiera evidencia complementaria o información adicional para emitir su decisión, se podrán realizar actividades adicionales de evaluación, las cuales serán definidas por el comité y ejecutadas por SMANOVA S.A.S. Estas actividades serán informadas oportunamente al solicitante, incluyendo los costos y tiempos asociados si aplican.

Artículo 35. Reinicio proceso de certificación. SMANOVA S.A.S. procederá al cierre del proceso de certificación si, transcurridos seis (6) meses desde la fecha de radicación de la solicitud, este no ha sido posible de finalizar debido a demoras atribuibles al cliente. En tal caso, si el solicitante desea obtener el certificado de conformidad, deberá iniciar un nuevo servicio de certificación, cumpliendo de nuevo con todos los requisitos aplicables desde la etapa de solicitud.

CAPITULO III TITULO
EMISIÓN DEL CERTIFICADO

Artículo 36. Emisión del certificado. En caso de que el Comité de Certificación decida otorgar, renovar, ampliar o reducir el alcance de la certificación, se procederá con la emisión del Certificado de Conformidad, el cual incluirá las referencias de productos evaluadas en las etapas de solicitud, selección, determinación, revisión y decisión. Para los esquemas de certificación por marca continua, también se otorgará el derecho de uso del sello distintivo de SMANOVA S.A.S, exclusivamente para los productos certificados incluidos en dicho documento.

Artículo 37. Concordancia de la Información Técnica del Producto y forma de identificación. El cliente es el único responsable de garantizar que toda la información técnica y forma de identificación e individualización del producto suministrada para el proceso de certificación (incluyendo, pero sin limitarse a, marca, modelo, referencia, descripción y país de origen, etc) coincida plenamente con la información que se consignará en el certificado de conformidad, en el etiquetado del producto y en los documentos de importación.

Cualquier discrepancia, omisión o inexactitud en dicha información, detectada en cualquier etapa del proceso (certificación, importación o comercialización), será

atribuible exclusivamente al cliente o titular del certificado. SMANOVA S.A.S. se exonera de cualquier responsabilidad derivada de las consecuencias legales, técnicas o comerciales que resulten de dicha falta de concordancia.

Artículo 38. Tratamiento de Referencias y sus Subdiviones. Para todos los efectos internos de SMANOVA S.A.S. y ante las autoridades de control (incluyendo, pero no limitado a, ONAC, SIC y DIAN), cada referencia de producto, así como sus derivados, extensiones, variantes o subdivisiones, se consideran como referencias independientes.

En este sentido, el cliente es responsable de reportar cada una de estas referencias de manera individualizada para su evaluación. No podrá asumirse, bajo ninguna circunstancia, que una variante o subdivisión de una referencia certificada está amparada por dicha certificación sin haber sido sometida a una evaluación previa y formal por parte de SMANOVA S.A.S.

La omisión o el incumplimiento de esta obligación exime a SMANOVA S.A.S. de cualquier responsabilidad y faculta al organismo para tomar las medidas correctivas que considere necesarias, incluyendo la suspensión o retiro de la certificación.

Artículo 39. Uso de Referencias y Caracteres en la Identificación del Producto. El cliente es el responsable de garantizar que las referencias, modelos o cualquier otra identificación del producto no estén duplicados y no contengan caracteres especiales no permitidos (tales como %, &, #, entre otros) que puedan impedir su correcto registro en plataformas gubernamentales, incluyendo, pero sin limitarse al SICERCO, trámites ante la VUCE, y demás plataformas de importación y de las autoridades de vigilancia.

SMANOVA S.A.S. se reserva el derecho de rechazar la inclusión de referencias que incumplan con esta disposición. En caso de que se presente esta situación por omisión o error del cliente, este asumirá en exclusiva toda la responsabilidad y las consecuencias derivadas, incluyendo la imposibilidad de obtener la certificación o de comercializar el producto. En ningún caso SMANOVA S.A.S. será responsable por las afectaciones, demoras, rechazos o sanciones que se generen por este motivo.

Artículo 40. Previo a la emisión del certificado. Previo a la emisión oficial del certificado, SMANOVA S.A.S enviará al solicitante un borrador (draft) del certificado con el fin de que valide la información contenida.

El cliente deberá revisar y confirmar al correo electrónico

programacion@smanova.co , dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, que los datos consignados son correctos y corresponden a lo solicitado y evaluado.

Si no se recibe ninguna objeción o comentario dentro del plazo establecido, **SMANOVA S.A.S**. asumirá que la información es correcta y podrá proceder con la emisión definitiva del certificado.

Artículo 41. Solicitud formal de cambios al borrador o certificado. Toda solicitud de modificación al borrador del certificado ("*DRAFT*") o al certificado ya emitido debe presentarse de manera formal por escrito. Esta solicitud deberá enviarse al correo electrónico **programacion@smanova.co**, y debe provenir del correo electrónico registrado oficialmente por el cliente.

SMANOVA S.A.S. se reserva el derecho de aceptar o rechazar dicha solicitud a su entera discreción. No se procesarán solicitudes de cambio que se realicen a través de medios informales (como mensajería instantánea, llamadas telefónicas, etc.). La falta de cumplimiento con este procedimiento exime a SMANOVA S.A.S. de cualquier responsabilidad por las consecuencias que se deriven de la no aplicación de los cambios solicitados.

Artículo 42. Modificaciones al borrador del certificado. Si el cliente solicita modificaciones al borrador del certificado deberán ser remitadas exclusivamente al correo electrónico **programacion@smanova.co**, estas serán objeto de análisis por parte de SMANOVA S.A.S, quien verificará su pertinencia técnica y si están respaldadas por la evidencia recabada durante el proceso de certificación. SMANOVA S.A.S se reserva el derecho de aceptar o rechazar dichas modificaciones según el resultado de dicha evaluación.

Artículo 43. Guardar silencio frente al borrador del certificado. Si el cliente no emite comentarios u observaciones dentro del plazo establecido, se entenderá que el borrador ha sido aprobado sin objeciones por parte del cliente, y el certificado se emitirá conforme al último borrador enviado.

Una vez aprobado el borrador y emitido el certificado, cualquier modificación posterior podrá generar costos adicionales, los cuales deberán ser asumidos por el solicitante previo a la reemisión del documento.

Artículo 44. Modificantes posteriores a la emisión del Certificado. Toda modificación aceptada posterior a la emisión del certificado dará lugar a la generación de una nueva versión del documento, la cual será entregada únicamente después de haber recibido el pago correspondiente por parte del

cliente.

Artículo 45. Determinación de las partidas arancelarias. La determinación de las partidas arancelarias, tanto para el cargue del certificado en las plataformas oficiales del gobierno como para los procesos de nacionalización de productos, es responsabilidad exclusiva del solicitante. SMANOVA S.A.S no se hace responsable por rechazos en los registros de importación, errores en la clasificación arancelaria, ni por sanciones, multas o consecuencias legales derivadas de información incorrecta o incompleta suministrada por el cliente.

Artículo 46. Responsabilidad sobre la Clasificación Arancelaria, Registros de Importación e Individualización del Producto. SMANOVA S.A.S. se exonera de toda responsabilidad relacionada con la clasificación arancelaria y la aceptación de los registros de importación del producto. Estas funciones son de exclusiva responsabilidad del cliente y de su agencia de aduanas.

La identificación individualizada del producto certificado (nombre, referencia, modelo, etc.) se basa en la información proporcionada y aceptada previamente por el cliente. Cualquier error, omisión o discrepancia en esta individualización durante el proceso de certificación, importación o comercialización será de exclusiva responsabilidad del cliente.

Cualquier error, omisión o inexactitud en la clasificación arancelaria del producto, así como cualquier incidencia o rechazo en los registros de importación, será asumido íntegramente por el cliente. En ningún caso SMANOVA S.A.S. será responsable por retrasos, sanciones, pérdidas financieras o cualquier otra consecuencia derivada de dichos procesos aduaneros. El certificado de conformidad emitido por SMANOVA S.A.S. no garantiza la aceptación automática de los registros de importación.

Artículo 47. Modificación del Producto Certificado. El titular del certificado tiene la obligación de notificar formalmente a SMANOVA S.A.S. cualquier modificación, adaptación, rediseño, cambio de etiquetado y/o forma de identificación del producto, o alteración del producto que ha sido objeto de certificación. Esta notificación debe realizarse antes de la comercialización de las unidades modificadas. Luego de la información presentada por el cliente, titular, o solicitante, el SMANOVA SAS determinará si se requiere una nueva evaluación del producto o proceso.

El incumplimiento de esta obligación implica que el cliente asume la responsabilidad exclusiva por el cumplimiento del reglamento técnico aplicable y cualquier otra normativa vigente. En consecuencia, SMANOVA S.A.S. se exonera

de toda responsabilidad legal, técnica o comercial derivada de la modificación no autorizada del producto.

Asimismo, la modificación no autorizada del producto puede tener como consecuencia que la certificación original pierda su validez, lo que faculta a SMANOVA S.A.S. a suspender o cancelar el certificado de manera inmediata y sin derecho a reembolso, y a notificar a las autoridades competentes.

CAPITULO IV TITULO
CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN

Artículo 48. Emisión. Para que sea emitido el Certificado en los esquemas solicitados y obtener el derecho al uso del Sello de SMANOVA S.A.S, el solicitante deberá cumplir con todas las etapas establecidas en el presente documento y el Comité de Certificación o quien haga sus veces deberán haber decidido su otorgamiento.

Artículo 49. Cobertura. El certificado emitido por parte del Organismo de Certificación de Producto de SMANOVA S.A.S., dará cobertura a las referencias que hayan sido objeto de evaluación y se demuestre que hayan cumplido los requisitos especificados del referencial establecido, según el alcance de SMANOVA S.A.S. No cobijará referencias o productos diferentes a las relacionadas en el documento o sedes diferentes a las relacionadas en el documento, ni cobijará elementos similares o con la misma procedencia que no estén relacionados en el alcance del certificado.

Artículo 50. Inicio de las actividades. SMANOVA S.A.S, no dará inicio a las actividades de evaluación de la conformidad hasta que no se cuente con la aceptación de la oferta comercial con los términos y condiciones, la política de tratamiento de datos personales, y se haya ejecutado el pago establecido.

Artículo 51. Inicio de las actividades. En el caso de que el cliente decida desistir del proceso de certificación una vez que SMANOVA S.A.S. haya iniciado o ejecutado las actividades técnicas, tales como auditorías, evaluaciones in situ o ensayos de laboratorio, se procederá a cobrar el 100% del valor total del servicio contratados.

Artículo 52. Modificaciones a los términos y condiciones del servicio de certificación de producto

Al aceptar y firmar la oferta comercial, el solicitante o titular declara conocer y aceptar que los presentes Términos y Condiciones pueden ser objeto de ajustes o actualizaciones derivados de cambios normativos, regulatorios o de procedimiento interno, especialmente aquellos relacionados con requisitos del organismo de acreditación o de las autoridades regulatorias.

La versión vigente y actualizada de este documento estará disponible en el sitio web oficial de SMANOVA S.A.S. (www.smanova.com.co), y será de obligatorio cumplimiento desde su publicación.

CAPITULO V TITULO
DEL PERSONAL ASIGNADO

Artículo 53. Personal. El personal asignado por SMANOVA S.A.S. para la ejecución de las actividades de evaluación de la conformidad será personal calificado, ya sea vinculado directamente a la organización o contratado específicamente para el desarrollo de dichas actividades, conforme a los criterios de competencia establecidos en el sistema de gestión y en las normas ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17025 e ISO/IEC 17067, según aplique.

En todos los casos, SMANOVA S.A.S. será responsable por la idoneidad, imparcialidad, confidencialidad y desempeño técnico del personal asignado.

Cuando la evaluación lo requiera, SMANOVA S.A.S. podrá autorizar la participación de observadores (como representantes del ente acreditador, aprendices o auditores en formación), quienes no intervendrán directamente en las decisiones técnicas ni en el desarrollo de la evaluación.

Artículo 54. Objeciones.

El solicitante o titular del servicio de certificación podrá manifestar, por escrito y de manera justificada dentro de los 2 días, su objeción frente al personal evaluador asignado por SMANOVA S.A.S., o frente a cualquier proveedor externo subcontratado, como laboratorios de ensayo o expertos técnicos.

La solicitud deberá contener las razones técnicas, éticas o legales que sustenten la objeción. Una vez recibida, SMANOVA S.A.S. dentro de un plazo promedio de 2 días analizará el caso y, si se confirma la validez de la objeción, procederá con la reasignación del personal evaluador o del proveedor externo.

SMANOVA S.A.S. se reserva el derecho exclusivo de asignar al auditor o

evaluador que considere competente y calificado para la ejecución del proceso de evaluación de la conformidad, de acuerdo con sus procedimientos internos y requisitos de acreditación. La elección o preferencia de auditores por parte del cliente no constituye un derecho ni una condición del servicio, y no será aceptada como criterio de asignación.

Esta solicitud no suspende ni modifica los plazos establecidos en el cronograma de evaluación, salvo que la objeción tenga mérito suficiente y así lo determine SMANOVA S.A.S. mediante comunicación formal.

CAPITULO VI TITULO
VIGILANCIA DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD

Artículo 55. Vigilancia. La vigilancia consiste en la repetición sistemática de actividades de evaluación de la conformidad para mantener la validez del certificado. El titular del certificado está obligado a cumplir con las actividades de vigilancia que se establezcan. El incumplimiento de las mismas resultará en la suspensión automática del certificado, o en su retiro si el titular manifiesta su decisión de no continuar.

Nota 1: Si el reglamento técnico aplicable establece plazos específicos para la ejecución de las vigilancias, prevalecerán dichos requerimientos legales sobre lo aquí indicado.

Artículo 56. Planificación de la Vigilancia. El equipo evaluador planificará cada vigilancia garantizando la cobertura de todas las fábricas, familias de productos y procesos certificados. Las actividades podrán incluir ensayos, inspecciones, auditorías al sistema de gestión, análisis de diseño, revisión de test reports y quejas, entre otros.

El plan podrá ajustarse si se evidencian cambios técnicos no reportados, incumplimientos, actualización normativa, uso indebido del certificado o reclamos de terceros. Todo ajuste será justificado en el informe.

Artículo 57. Informe de la Vigilancia. El informe de vigilancia será evaluado por SMANOVA S.A.S, y si se detectan no conformidades, el titular deberá presentar un plan de acción en máximo treinta (30) días y cerrarlas en un plazo no mayor a noventa (90) días. De lo contrario, se documentarán como no cerradas y se aplicarán las acciones correspondientes.

Artículo 58. Necesidad de repetir la Vigilancia. SMANOVA S.A.S podrá repetir la evaluación para verificar el cierre de no conformidades, siendo estos costos

asumidos por el titular.

Artículo 59. Verificación de las condiciones del certificado. Se verificará que no existan cambios no autorizados que alteren las condiciones del certificado. También se evaluará el uso adecuado del certificado y del sello de SMANOVA S.A.S. En caso de uso indebido o que afecte la reputación de la organización, se aplicarán las medidas del capítulo de sanciones y demás acciones que legalmente procedan.

Artículo 60. Costos de la Vigilancia. Todos los costos asociados a la vigilancia, estén o no incluidos en la oferta inicial, serán asumidos por el titular del certificado.

CAPITULO VII TITULO
EVALUACIONES EXTRAORDINARIAS

Artículo 61. Evaluaciones extraordinarias. Si SMANOVA S.A.S. recibe información sobre posibles no conformidades, incidentes, fallas del producto o quejas fundadas respecto al producto certificado, podrá activar de manera inmediata una evaluación extraordinaria, la cual debe ser atendida obligatoriamente por el titular del certificado o su representante autorizado.

El titular será notificado por escrito o vía correo electrónico sobre la necesidad de la evaluación, y deberá aceptar su realización y asumir los costos asociados.

Artículo 61. Negativa a la ejecución o pago de la evaluación extraordinaria. La negativa a aceptar o pagar la evaluación extraordinaria dará lugar a la no emisión del certificado (para solicitantes) o la suspensión del certificado (para titulares), según lo estipulado en el capítulo de sanciones.

Artículo 62. Cuando procede una evaluación extraordinaria. SMANOVA S.A.S podrá realizar evaluaciones extraordinarias al titular del certificado cuando se evidencie alguna de las siguientes situaciones:

- Cambios técnicos o de proceso no informados que puedan afectar la certificación,.
- Incumplimiento de las condiciones pactadas en el presente documento.
- Cambios normativos que afecten la validez del certificado.
- Indicios de uso indebido del certificado o del sello de SMANOVA S.A.S.
- Publicidad engañosa del certificado.
- Quejas de usuarios, comercializadores o autoridades.

- Incumplimiento a los compromisos suscritos con SMANOVA S.A.S

Artículo 63. Resultados de la evaluación extraordinaria. Si la evaluación extraordinaria demuestra que el producto o proceso no cumple con los requisitos normativos aplicables, SMANOVA S.A.S podrá aplicar las sanciones correspondientes conforme al capítulo de sanciones.

CAPITULO VIII TITULO
AMPLIACIONES O REDUCCIONES DEL CERTIFICADO DE PRODUCTO O PROCESO

Artículo 64. Ampliaciones o Reducciones del Certificado de Producto o Proceso. Cuando el titular del certificado requiera ampliar o reducir el alcance de la certificación —ya sea para incluir o retirar referencias, procesos, plantas de fabricación o documentos normativos— deberá realizar la solicitud mediante correo electrónico. Esta debe contener:

- Información general del titular.
- Descripción clara de los productos, procesos, líneas de producción o normativas a incluir o retirar.
- Soportes técnicos disponibles, entre los que pueden estar:
  - ✓ Certificación ISO 9001 (con alcance en fabricación, diseño y/o proceso de los productos involucrados).
  - ✓ Informes de ensayo (test reports) emitidos por laboratorios acreditados o evaluados por SMANOVA S.A.S conforme a la norma ISO/IEC 17025.
  - ✓ Certificados de producto emitidos por organismos de certificación acreditados en el país de origen.
  - ✓ Informes de ensayo de laboratorios internos del fabricante o no acreditados (previa evaluación por SMANOVA S.A.S).
  - ✓ Evidencia de implementación de SGP o SGC (aplica para productos eléctricos o de iluminación).
  - ✓ Autodeclaraciones.
  - ✓ En el caso de cascos, se debe indicar si se solicitan cambios en los referentes normativos incluidos.

Artículo 65. Evaluar la solicitud. SMANOVA S.A.S evaluará la solicitud y definirá las actividades requeridas para la ampliación o reducción del alcance, conforme a lo establecido para el proceso de otorgamiento. Posteriormente, se presentará una oferta comercial con el detalle de las actividades y costos correspondientes.

Artículo 66. Ampliación o modificación. En caso de aprobación por parte del comité de certificación (si aplica), la ampliación o modificación será formalizada mediante la emisión de una nueva versión del certificado, la cual dejará sin efecto la anterior.

Artículo 67. Reducción del alcance. La reducción del alcance (por ejemplo, eliminación de referencias o procesos) podrá ser aprobada directamente por el Director Técnico del Organismo o la Gerencia General, sin requerir convocatoria del Comité de Certificación.

CAPITULO IX TITULO
RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO DE PRODUCTO O PROCESO

Artículo 68. Renovación. Los titulares de certificados emitidos para Marca continua (Esquema 3, 4, 5), deben manifestar su intención de renovar la certificación otorgada, mediante los canales de comunicación indicados en el Artículo 7, con al menos dos (2) meses previos a la fecha de expiración indicada en el Certificado de conformidad emitido.

Artículo 69. Actividades administrativas para iniciar la renovación. Una vez sea conocida por SMANOVA S.A.S, la intención de renovación, SMANOVA S.A.S, le indicará al titular la manera de formalizar la solicitud de renovación y mediante la oferta comercial se le informarán las actividades a realizar y costos asociados al servicio de renovación de la certificación.

Las actividades para la renovación de la certificación deben realizarse de acuerdo al Capítulo II (Funciones y actividades del servicio de certificación de producto) del presente documento.

CAPITULO X TITULO
MODALIDADES DE EVALUACIÓN

Artículo 70. Modalidades de evaluación

Las actividades podrán realizarse de forma:

a) Presencial (en sitio),
b) Remota (utilizando tecnologías de información y comunicación), o
c) Mixta (combinación de presencial y remota), según lo determine SMANOVA

S.A.S. o lo acuerde con el cliente, siempre que se mantenga la confianza en los resultados y se garantice el cumplimiento de los requisitos de acreditación.

Artículo 71. Requisitos para evaluaciones remotas o mixtas

El cliente deberá garantizar, como mínimo, lo siguiente:

Requisito	Descripción:
a) Herramientas tecnológicas	Disponer de conexión estable a Internet y equipos adecuados (PC, portátil, tableta, smartphone, cámara, dron u otro dispositivo) para transmisión de audio, video e imagen de alta calidad.
b) Plataforma de comunicación	Utilizar la plataforma acordada con el auditor; la invitación se enviará junto con el plan de evaluación.
c) Plan de contingencia	Contar con herramientas alternativas si la plataforma principal falla.
d) Entrega de información	Facilitar, en formato digital, procedimientos, registros y evidencias solicitadas; toda la información estará protegida por los acuerdos de confidencialidad.
e) Evidencia fotográfica o en video	Facilitar video o fotografías (en tiempo real o diferido) de muestras, equipos o procesos cuando sea necesario para demostrar conformidad.
f) Identificación de muestras	Seguir las indicaciones del auditor para etiquetado virtual; cuando el rotulado físico no sea posible, el video servirá como constancia de trazabilidad.
g) Firma electrónica	Aceptar firmas digitales, imágenes de firma o correos de aprobación en los

	documentos de la evaluación.
h) Envío de muestras	Remitir las muestras a la dirección indicada por SMANOVA S.A.S. dentro del plazo acordado.
i) Ensayos en laboratorio	SMANOVA S.A.S. determinará si los ensayos se realizan en laboratorios acreditados nacionales o si se aceptan informes (test reports) de laboratorios acreditados en el exterior, conforme al reglamento técnico aplicable.

Artículo 72. Falta de condiciones para la modalidad remota o mixta. Si el cliente no dispone de los medios tecnológicos mínimos, no envía información o presenta fallas reiteradas que impidan la evaluación remota/mixta, el auditor podrá cancelar la sesión y reprogramar la actividad de forma presencial; los costos adicionales generados serán asumidos por el solicitante o titular.

Artículo 73. Validez y confidencialidad. Los registros (videos, capturas de pantalla, fotografías, documentos electrónicos) generados durante evaluaciones remotas o mixtas forman parte del expediente de certificación y estarán sujetos a las mismas reglas de confidencialidad establecidas en los Artículos 17 y 18 de este documento.

CAPITULO XI
TITULO ___
DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR ESQUEMA.

Artículo 74. Esquema 1B — Certificación por lote.

Este esquema de certificación se aplica a un **lote completo de productos**, cuya conformidad se evalúa inmediatamente después de su selección y determinación. La proporción de productos a ensayar se define mediante un plan de muestreo. Si el resultado de esta evaluación es positivo, todos los elementos del lote pueden ser declarados como certificados

Documentos requeridos:

- Formato de solicitud de servicios diligenciado (CP-FOR-09).

- Formato datos de producto diligenciado.
- Factura de compra, invoice o lista de empaque del lote.
- Certificado de origen o carta de trazabilidad (si aplica).
- Declaración de conformidad del fabricante.
- Ensayos tipo o rutina válidos, preferiblemente realizados por laboratorio acreditado bajo ISO/IEC 17025.
- Información técnica del producto: manuales, fichas técnicas o catálogos en español.
- Identificación de la planta de fabricación (ubicación, proceso, responsable técnico).
- Fotografías del producto y etiquetado conforme al reglamento técnico.
- Evidencia de trazabilidad del lote (misma línea de producción y planta).
-

Nota 1. Los documentos mencionados anteriormente son los mínimos requeridos por SMANOVA SAS; sin embargo, podrán solicitarse otros adicionales según sea necesario.

Nota 2. En caso de que el resultado de la evaluación sea no conforme se procederá con la entrega del informe de evaluación y los ensayos aplicados.

Observaciones adicionales para (RETIE 2024 y RETILAP 2024):

- El lote debe provenir de una **misma planta de fabricación y línea de producción**, según Art. 4.2.7.1 de las Resoluciones 40117 (RETIE) y 40150 (RETILAP).
- El número de muestras se define según la norma ISO 2859-1. Se aplicará muestreo normal (S2) o reducido (S1) en función del puntaje documental aportado (ISO 9001, ensayos, historial, etc.).
- La vigilancia no aplica en este esquema.

Artículo 75. Esquema 3 — Marca continua (producto + proceso)

Este esquema contempla una certificación inicial, seguida de vigilancia en fábrica mediante toma de muestras y evaluación del proceso productivo.

Documentos requeridos:

- Formato de solicitud de servicios diligenciado (CP-FOR-09).
- Formato datos de producto diligenciado

- Ensayos tipo o rutina válidos, preferiblemente realizados por laboratorio acreditado bajo ISO/IEC 17025.
- Información técnica detallada de todas las referencias: fichas técnicas, manuales, planos en español.
- Formato datos de producto diligenciado
- Evidencia del sistema de producción implementado (procedimientos, registros).
- Fotografías del producto, del etiquetado y de la planta (si aplica).
- Identificación de la(s) planta(s) de fabricación.
- Identificación del responsable técnico de producción.
- Documentación que soporte el cumplimiento del reglamento técnico aplicable.

Nota 1. Los documentos mencionados anteriormente son los mínimos requeridos por SMANOVA SAS; sin embargo, podrán solicitarse otros adicionales según sea necesario.

Artículo 76. Esquema 4 — Marca continua (producto + mercado)

Este esquema permite realizar vigilancia a través del muestreo en fábrica, mercado o ambos, para evaluar la conformidad del producto y el impacto del canal de distribución.

Documentos requeridos:

- Formato de solicitud de servicios diligenciado (CP-FOR-09).
- Formato datos de producto diligenciado
- Ensayos tipo o rutina válidos, preferiblemente realizados por laboratorio acreditado bajo ISO/IEC 17025.
- Información técnica detallada de todas las referencias: fichas técnicas, manuales, planos en español.
- Identificación clara de la familia, subfamilia y referencias.
- Registro fotográfico del producto y etiquetado comercial.
- Evidencia del proceso de producción (cuando sea accesible).
- Identificación de la bodega, importador o punto de comercialización (si aplica).
- Certificados de sistemas de gestión y otros documentos (si se desea optar por muestreo reducido en RETIE/RETILAP).

Observaciones adicionales (RETIE 2024 y RETILAP 2024):

- Corresponde al Esquema 4 RETIE o Esquema 4 RETILAP.
- Se deben clasificar correctamente las referencias según las **tablas de categorías técnicas** establecidas en el Libro 4 del RETIE (Tabla 4.2.2.a) o el Libro 2 del RETILAP (Tabla 2.a).
- Se debe respetar la distinción entre “modelo” y “referencia”, según el artículo 1.2.1 del reglamento técnico correspondiente.
- La vigilancia se realiza con muestreo en mercado, fábrica o bodega del importador, sin que necesariamente intervenga el organismo de certificación.

Nota 1. Los documentos mencionados anteriormente son los mínimos requeridos por SMANOVA SAS; sin embargo, podrán solicitarse otros adicionales según sea necesario.

Artículo 77. Esquema 5 — Marca continua (producto + proceso + sistema de gestión)

Este esquema incluye vigilancia del producto, auditoría del proceso de fabricación y verificación del sistema de gestión. Es el más robusto en trazabilidad y control técnico.

Documentos requeridos:

- Formato de solicitud de servicios diligenciado (CP-FOR-09).
- Formato datos de producto diligenciado
- Certificado del sistema de gestión ISO 9001 (vigente y con alcance relacionado).
- Procedimientos documentados y registros clave del sistema de calidad.
- Ensayos tipo o rutina válidos, preferiblemente realizados por laboratorio acreditado bajo ISO/IEC 17025.
- Fichas técnicas, manuales, diagramas del producto, etc en Español.
- Evidencia de implementación de controles de calidad en producción.
- Lista de referencias por familia, subfamilia y modelo.
- Registro fotográfico de planta, producto y etiquetado.
- Organigrama, responsabilidades y capacitación del personal técnico.
- Registros de auditorías internas y de gestión de no conformidades.
- Documentación que respalde el cumplimiento del reglamento técnico.
-

Observaciones adicionales (RETIE 2024 y RETILAP 2024):

- Corresponde al Esquema 5 RETIE o 5 RETILAP conforme a Art. 4.2.7.3 de las resoluciones respectivas.
- Las muestras pueden tomarse en mercado, bodega o fábrica.
- Se debe presentar certificado ISO 9001 con alcance en producto y planta para acceder al nivel de inspección S1.
- El sistema de gestión puede ser auditado durante la vigilancia o renovación.
- Se recomienda incluir evidencia del cumplimiento técnico mediante ensayos tipo y ensayos de rutina, especialmente para luminarias (fotometrías) o componentes eléctricos.

Nota 1. Los documentos mencionados anteriormente son los mínimos requeridos por SMANOVA SAS; sin embargo, podrán solicitarse otros adicionales según sea necesario.

CAPITULO XII
TITULO ___
VIGENCIA DEL CERTIFICADO Y NÚMERO DE VIGILANCIAS

Artículo 78. Vigencia del certificado y número de vigilancias

Los certificados bajo Marca continua Esquema 5 tienen una vigencia de cinco años (5) años y Esquema 3 y 4 de dos años (2) , las vigilancias según la siguiente tabla:

Marco normativo	Primer seguimiento	Segundo seguimiento	Fundamento legal
RETIE – Resol. 40117 de 2024, art. 4.2.7.2	Antes de **12 meses** desde la emisión	Antes de **24 meses**	Ministerio de Minas y Energía
RETILAP – Resol. 40150 de 2024, art. 4.2.7.3	Antes de **12 meses** desde la emisión	Antes de **24 meses**	Ministerio de Minas y Energía
Otros reglamentos técnicos (no RETIE/RETILAP)	Salvo que la norma disponga lo contrario, se aplicará el criterio de vigilancia	Antes de **12 meses**	Norma ISO/IEC 17067 y regulación específica que aplique

	anual		

Artículo 79. Programación SMANOVA: Para garantizar el cumplimiento de los plazos legales (RETIE/ RETILAP), SMANOVA S.A.S. agenda por defecto la primera vigilancia a los 9 meses y la segunda a los 21 meses de la fecha de emisión. Esto otorga un margen operativo sin sobrepasar los 12 y 24 meses exigidos.

CAPITULO XIII
TITULO ___
TARIFAS DE LOS SERVICIOS

Artículo 80. Tarifa de los Servicios de Certificación de Producto. La tarifa de los servicios de certificación será comunicada formalmente al solicitante mediante una oferta comercial emitida por SMANOVA S.A.S., la cual incluirá el detalle de los costos asociados al proceso y deberá ser aceptada según lo establecido en el presente documento.

Artículo 81. Costos adicionales. En caso de que los costos de las actividades de vigilancia no estén incluidos en la oferta inicial, estos serán cotizados y enviados previo a la ejecución de la vigilancia correspondiente, y deberán ser asumidos por el titular. Si durante la vigencia del certificado se realizaron ampliaciones de alcance o modificaciones sustanciales, SMANOVA S.A.S podrá ajustar los tiempos y costos de la evaluación de vigilancia conforme a los cambios realizados.

Artículo 82. Tarifa no incluye. La tarifa no incluye los costos asociados a logística de desplazamiento del equipo evaluador, como tiquetes, transporte terrestre entre aeropuerto y lugar de evaluación, alojamiento y sostenimiento, cuando la evaluación se realice en una ciudad distinta al lugar de residencia del personal asignado. Estos costos serán asumidos por el solicitante o titular, previo acuerdo y sustentación de los valores estimados.

Artículo 83. El no pago oportuno. El no pago oportuno de cualquier tarifa asociada al proceso de certificación, vigilancia, evaluación extraordinaria o modificación del alcance, podrá dar lugar a la suspensión del proceso en curso o, en caso de certificados vigentes, a la suspensión del certificado, de conformidad con lo establecido en el Capítulo correspondiente a sanciones. Si el pago no se realiza dentro del término otorgado, SMANOVA S.A.S podrá declarar la cancelación del proceso o el retiro del certificado, según corresponda.

CAPITULO XIV
TITULO ___
DEBERES DEL CLIENTE , SOLICITANTE O TITULAR

Con el fin de desarrollar las actividades del esquema de certificación, tanto el titular del certificado, cliente del certificado de producto, como **SMANOVA S.A.S.** deberán exigir contractualmente a respetarse las obligaciones.

Artículo 84. Deberes. A continuación, se enuncian las obligaciones del cliente, solicitante o titular del certificado de producto.

1. El solicitante de los servicios de certificación en cualquiera de sus esquemas debe asegurar el libre acceso, al equipo evaluador designado para las actividades de evaluación, a las instalaciones en las que se encuentre almacenado el producto terminado, al personal responsable y si es el caso a los subcontratistas, junto a la documentación necesaria, así como a la realización del muestreo correspondiente.

   Adicional se debe proporcionar el acceso a los equipos de evaluación del organismo de acreditación cuando fuera necesario para desarrollar actividades de testificación del equipo evaluador de SMANOVA S.A.S, en el marco del otorgamiento, ampliación o vigilancias de la acreditación. La inobservancia de estos lineamientos puede acarrear sanciones como las descritas en este documento.

2. En el caso de evaluaciones en Marca continua el solicitante adicionalmente debe asegurar el libre acceso del equipo evaluador a las áreas donde se realicen actividades del proceso, almacenamiento de materias primas, fabricación o producción, empaque de producto terminado y control de calidad durante las actividades de otorgamiento o vigilancia donde aplique.

3. El solicitante deberá tener a disposición el personal que se considere necesario para la realización de la evaluación y acompañamiento del muestreo.

4. **Responsabilidad.** El solicitante o titular del certificado deberá designar, desde el inicio del proceso, al menos un responsable técnico y/o administrativo debidamente facultado, quien tendrá a su cargo la planificación, coordinación y acompañamiento de todas las actividades de evaluación de la conformidad, así como la interlocución permanente con SMANOVA S.A.S.

   Esta persona designada será responsable de asegurar que las condiciones

necesarias para la ejecución de las actividades de evaluación estén disponibles, incluyendo el acceso a instalaciones, documentación técnica, personal clave, muestras y equipos involucrados en el proceso de certificación.

5. El solicitante o titular se compromete a facilitar de forma diligente, oportuna y completa toda la información, documentación, recursos y apoyo logístico requerido por SMANOVA S.A.S. para ejecutar las actividades de evaluación dentro de los plazos establecidos en el cronograma definido.

6. El incumplimiento de las responsabilidades podrá generar retrasos que afecten la continuidad o validez del certificado, lo cual será responsabilidad exclusiva del solicitante o titular, sin perjuicio de las sanciones previstas en el presente documento.

7. **Pagos**. El solicitante o titular del certificado deberá realizar los pagos correspondientes a la prestación del servicio en los plazos establecidos por SMANOVA S.A.S. El incumplimiento en el pago oportuno facultará a SMANOVA S.A.S. para suspender temporalmente la ejecución del servicio y/o la emisión del certificado, sin que ello constituya incumplimiento por parte del organismo.

   En caso de mora, el cliente deberá asumir intereses a la tasa máxima permitida por la legislación colombiana, conforme al Artículo 884 del Código de Comercio y demás disposiciones aplicables, además de un recargo adicional del diez por ciento (10%) por concepto de gastos administrativos. La liberación de certificados quedará condicionada al pago completo y efectivo del valor adeudado.

   El cliente está obligado a cancelar la totalidad del valor definido en la oferta comercial, así como los costos adicionales derivados de actividades técnicas necesarias para el proceso, incluyendo muestreo, ensayos, evaluaciones extraordinarias y desplazamientos, independientemente del resultado del proceso de evaluación de la conformidad (aprobación o no aprobación).

8. El solicitante o titular deberá abstenerse de ejercer presión directa o indirecta sobre los procesos, personal o resultados relacionados con las etapas de certificación. Cualquier intento de presión, manipulación, soborno o amenaza será causal de **terminación inmediata del proceso** con decisión de **No otorgamiento del certificado**, sin perjuicio de los resultados obtenidos.

9. Para las actividades de seguimiento o renovación, el cliente deberá realizar el

pago total de forma anticipada, previo a la ejecución de la visita técnica, junto con los valores correspondientes a los ensayos de laboratorio o cualquier otra actividad de evaluación necesaria.

10. En caso de desistimiento, cancelación anticipada o imposibilidad de continuar con el proceso por parte del cliente, SMANOVA S.A.S. deducirá del valor pagado todos los costos incurridos hasta la fecha, incluyendo honorarios profesionales, gastos técnicos y administrativos, y aplicará un cargo adicional del veinte por ciento (20%) sobre dicho valor como compensación por costos operativos. La solicitud de cancelación deberá presentarse por escrito y justificar los motivos. En todo caso, no se generará reintegro alguno si ya se ha ejecutado el servicio de evaluación, aunque no haya sido otorgado el certificado.

11. Reproducciones. El solicitante o titular se obliga a abstenerse de reproducir de forma parcial o total, los documentos que por razón de la prestación del servicio tenga a su disposición y que sean suministrados por SMANOVA S.A.S, sin previa autorización de SMANOVA S.A.S.

12. Cambios de información general o alcance de la certificación solicitados durante las actividades de evaluación o previo a la emisión del certificado. Si el solicitante notifica a SMANOVA S.A.S, la necesidad de algún cambio en la información general o el alcance de la certificación durante las actividades de evaluación o previo a la emisión del certificado de conformidad, SMANOVA S.A.S, se reserva el derecho de aceptar o rechazar dicha solicitud. En caso de que SMANOVA S.A.S, acepte el cambio solicitado, notificará al solicitante la necesidad o no de realizar actividades de evaluación adicionales y el costo de realizar estas actividades adicionales debe ser asumido por el solicitante.

13. El solicitante o titular debe informar anticipadamente a SMANOVA S.A.S, por escrito, cuando planee realizar modificaciones que afecten los requisitos de la certificación como la condición legal, comercial, de organización o de propiedad.

14. Para certificados otorgados bajo Marca Continua (esquema 3 , 4 , 5), el titular debe informar a SMANOVA S.A.S, por escrito, cuando ha realizado modificaciones en el proceso, diseño del producto o productos certificados de su línea de producción, sitios de producción y cambios importantes en el sistema de gestión de la calidad que afecte la atestación inicial de los requisitos de los productos o procesos certificados. De manera que SMANOVA S.A.S, determine la necesidad de realizar o no actividades de

evaluación para verificar la conformidad de los requisitos y las condiciones en las que se concedió el certificado.

15. El cliente y/o titular del certificado deberá cumplir siempre con las disposiciones pertinentes del Esquema de Certificación y el plan de evaluación.

16. El cliente y/o titular del certificado debe realizar buen uso del certificado de producto y logo de **SMANOVA S.A.S.** (si aplica), de modo que no ocasione mala reputación para **SMANOVA S.A.S.** y no hacer ninguna declaración en relación con su certificación de producto que **SMANOVA S.A.S.** pueda considerar engañosa o no autorizada.

17. El cliente y/o titular del certificado debe usar la Certificación únicamente para indicar que los productos certificados están en conformidad con las normas especificadas.

18. El cliente debe asegurar que el producto que está comercializando es el mismo que se encuentra cubierto dentro del alcance de la certificación.

19. El cliente y/o titular del certificado cada vez que suministra copias del documento de certificación a otros, estos documentos se deben reproducir en su totalidad o según los especifique el esquema de certificación.

20. El cliente y/o titular del certificado al hacer referencia a la certificación de sus productos en medios de comunicación, tales como documentos, folletos, avisos publicitarios o medios de comunicación en general debe cumplir con los requisitos de SMANOVA S.A.S. según su esquema de certificación.

21. El cliente y/o titular del certificado debe de realizar las actividades complementarias de verificación (si aplica), de no ser así, inmediatamente se hará retiro de la certificación.

22. El cliente y/o titular del certificado debe tomar todas las medidas necesarias para realizar la evaluación y la vigilancia (esquema 3,4,5, 4 RETIE, 4 RETILAP, 5 RETIE Y 5 RETILAP), 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.

23. Para esquema 5 RETIE y 5 RETILAP el fabricante debe contar con certificado de su sistema de gestión de calidad ISO 9001 o NTC-ISO 9001 u otro expedido bajo norma similar emitido por organismo de certificación acreditado

bajo la norma ISO/IEC 17021-1 o NTC-ISO-IEC17021-1. Nota: Este requisito es aplicable únicamente para RETIE y RETILAP 2024.

24. El cliente y/o titular del certificado debe tomar todas las medidas necesarias para investigar las quejas.

25. El cliente deberá garantizar que la información y documentación que entregue sea real, legítima, y garantice su autenticidad SMANOVA S.A.S. no tiene la carga de verificar la autenticidad de la información que se le entregada.

26. El cliente y/o titular del certificado debe dejar de utilizar la certificación en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella, y emprender las acciones exigidas por **SMANOVA S.A.S.** según su esquema de certificación (por ejemplo, la devolución de los documentos de la certificación) y cualquier otra medida que se requiera, inmediatamente después de suspender, retirar o finalizar la certificación.

27. El titular del certificado está obligado a cumplir con las actividades de vigilancia que se establezcan en los Reglamentos Técnicos y en el presente documento.

28. El solicitante o titular, al aceptar estos términos y condiciones, reconoce y autoriza que SMANOVA S.A.S. publique la información básica del certificado de conformidad (como nombre del producto, norma aplicada, número de certificado, fecha de emisión y vigencia) en su página web oficial, así como en las plataformas y bases de datos dispuestas por entidades gubernamentales, reguladores sectoriales o autoridades legales competentes, tales como SICERCO o las que a futuro se dispongan.

29. En cumplimiento de lo dispuesto por la ley, SMANOVA S.A.S. podrá entregar información del solicitante o titular a organismos judiciales, administrativos, de vigilancia o control, cuando medie solicitud oficial, en cuyo caso se informará al titular sobre el requerimiento y entrega de información, salvo cuando la ley expresamente lo prohíba.

30. Cumplimiento. El solicitante o titular se compromete a cumplir las disposiciones técnicas, administrativas y los plazos establecidos por SMANOVA S.A.S. para la ejecución de las actividades de evaluación de la conformidad, según lo estipulado en la oferta comercial, los cronogramas acordados y el presente documento.

31. El solicitante o titular deberá aceptar la realización y asumir los costos correspondientes a evaluaciones extraordinarias, actividades adicionales de inspección, ensayos de verificación o reinspección que sean requeridas por SMANOVA S.A.S. como consecuencia de hallazgos, reclamos, dudas sobre la conformidad del producto o hechos sobrevinientes que lo justifiquen, conforme a lo indicado en presente documento.

32. Cuando la certificación otorgada aplique a producción en curso o continua, el solicitante o titular es responsable de garantizar que los productos que lleven el certificado de conformidad continúen cumpliendo de forma permanente con los requisitos del reglamento técnico, norma aplicable y condiciones iniciales de evaluación. SMANOVA S.A.S. podrá realizar verificaciones para constatar este cumplimiento.

Nota: Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en este y en otros capítulos del presente documento, así como en la oferta comercial y en la normativa legal aplicable, el cliente tiene la obligación de cumplir con todas las responsabilidades que le sean atribuidas.

CAPITULO XV
TITULO __
DEBERES DE SMANOVA S.A.S

Con el fin de desarrollar las actividades del esquema de certificación, tanto el titular del certificado, cliente del certificado de producto, como **SMANOVA S.A.S.** deberán exigir contractualmente a respetarse las obligaciones.

Artículo 85. Deberes. SMANOVA S.A.S, se compromete a hacer los arreglos adecuados para cubrir las obligaciones que surjan del servicio, según las siguientes disposiciones:

1. Confidencialidad. SMANOVA S.A.S. se compromete a gestionar con estricta confidencialidad toda documentación, información técnica, comercial o administrativa, así como cualquier conocimiento generado, obtenido o suministrado durante la prestación del servicio de certificación, excepto aquella información que:

a) haya sido divulgada públicamente por el solicitante o titular;
b) se acuerde expresamente divulgar (por ejemplo, para responder a

quejas o reclamos);
c) deba revelarse por requerimiento legal o regulatorio de autoridad competente.

Salvo por los casos previstos en este artículo, SMANOVA S.A.S. no divulgará información confidencial del cliente a terceros sin su consentimiento previo, libre, informado y por escrito. Esta obligación se extiende al personal, contratistas y agentes vinculados a la organización. Cualquier otra información no autorizada expresamente será tratada como confidencial y protegida bajo las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y sus normas complementarias sobre protección de datos personales.

2. Uso de información. SMANOVA S.A.S. utilizará la información proporcionada por el solicitante o titular única y exclusivamente para efectos del desarrollo del proceso de certificación, incluyendo actividades de evaluación de la conformidad, seguimiento, renovación, toma de decisiones y mantenimiento del certificado.

3. Toda información relativa al solicitante o titular que sea obtenida por medios distintos al propio cliente —como, por ejemplo, quejas de terceros o informes provenientes de autoridades regulatorias— será tratada con carácter confidencial, evaluada conforme a los principios de trazabilidad, imparcialidad y debido proceso, y utilizada exclusivamente para fines relacionados con la certificación y su mantenimiento.

4. Alcance de las actividades. SMANOVA S.A.S. ejecutará, según corresponda al esquema de certificación y a la naturaleza del producto, las siguientes actividades de evaluación de la conformidad: selección, muestreo, ensayos, inspección, validación o verificación de diseño, simulación, evaluación de procesos productivos o de prestación de servicios, y evaluación de laboratorios de ensayo, de conformidad con los requisitos de la norma ISO/IEC 17065, los esquemas definidos en ISO/IEC 17067 y los reglamentos técnicos aplicables.

5. SMANOVA S.A.S. se compromete al cumplimiento íntegro de los lineamientos técnicos, contractuales y regulatorios establecidos en los acuerdos con el solicitante o titular del servicio, y a ejecutar todas las actividades de evaluación de la conformidad bajo el marco de su acreditación vigente, garantizando la competencia, imparcialidad y trazabilidad de sus decisiones.

6. SMANOVA SAS. informa al cliente en los casos en los que sea necesario

llevar a cabo ensayos e inspecciones a través de organismos subcontratados.

7. **SMANOVA SAS,** podrá ampliar o limitar el alcance, suspender o cancelar la autorización de uso de la marca de conformidad según las condiciones particulares de cada caso.

8. **SMANOVA SAS.** llevará un registro de los certificados y marcas de conformidad emitidos y notificará al cliente y/o titular del certificado y a las autoridades de aplicación, cuando sea requerido.

9. **SMANOVA SAS.** Deberá registrar en el sistema SICERCO los certificados de conformidad emitidos en el proceso de evaluación de la conformidad, según resoluciones 61971 de 2014 y resolución 55552 de octubre de 2019 de la Superintendencia de Industria y Comercio.

10. **Publicación de certificados.** SMANOVA S.A.S. publicará en su sitio web y en las plataformas exigidas por las autoridades la siguiente información mínima: número de certificado, producto, norma o resolución aplicada, fecha de emisión y vigencia.

11. Cuando se exija a **SMANOVA SAS.,** por ley o autorización de las disposiciones contractuales, la divulgación de información confidencial se notificará al cliente o persona implicada la información proporcionada salvo que esté prohibido por ley.

12. **SMANOVA SAS.** deberá informar con la debida anticipación la entrada en vigor 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.

13. **SMANOVA SAS**., procederá con la suspensión del certificado, después de haberle informado al cliente que su certificado entrará en suspensión por un periodo de 90 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.

14. **SMANOVA SAS.** realizará 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.

15. SMANOVA S.A.S, informará por escrito al cliente cambios en el esquema de certificación debidos a temas normativos, regulatorios y técnicos entre otros, y así mismo las acciones a emprender para dar respuesta a estos cambios.

16. **SMANOVA SAS**. debe cumplir con las obligaciones vigentes en Colombia, para los Organismos de Evaluación de la conformidad descritas en la Ley 1480 de 2011, Decreto 1595 de 2015, Resolución 41713 de 2014, las cuales son:

    - **SMANOVA SAS.** no será responsable cuando el evaluado haya modificado los elementos, procesos, sistemas o demás condiciones evaluadas y exista nexo causal entre dichas variaciones y el daño ocasionado.

    - **SMANOVA SAS**. será responsable de que el proceso de evaluación de la conformidad cumpla con los requisitos de los reglamentos técnicos indicados en la oferta comercial de certificación.

    - Revisar y validar que en las etiquetas de los productos objeto de la evaluación de la conformidad contenga los requisitos de etiquetado que el reglamento técnico exija.

    - Registrar en el sistema SICERCO los certificados de conformidad emitidos en el proceso de evaluación de la conformidad, bajo el marco del presente acuerdo. Resolución 41713 del 1 de julio de 2014, modificada por la Resoluciones 61971 de 2014 y la Resolución 55552 de 2019 de la Superintendencia de Industria y Comercio.

    - Cumplir con todas las obligaciones contendías en el Artículo 2.2.1.7.8.3. del Decreto No. 1595 de 2015 Emitido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

    - Cumplir con toda la normatividad vigente sobre las obligaciones y responsabilidades de las entidades de evaluación de la conformidad en Colombia.

17. **SMANOVA S.A.S.** garantiza que toda decisión relacionada con el otorgamiento, mantenimiento, renovación, ampliación, reducción, suspensión, restablecimiento o retiro de un certificado será tomada exclusivamente por personal competente e imparcial de la organización, y/o por el Comité de Certificación, según corresponda.

Ningún miembro del Comité de Certificación podrá haber participado directa o indirectamente en las actividades de evaluación del caso sujeto a decisión, con el fin de preservar la independencia e imparcialidad del proceso.

18. **SMANOVA S.A.S.** tiene el deber de tomar las decisiones de certificación con base en:

    - La información técnica generada durante el proceso de evaluación de la conformidad;
    - Los informes de ensayo, inspección o validación;
    - Cualquier otra evidencia relevante adicional que sea pertinente para el caso, incluyendo antecedentes del cliente o cambios regulatorios.

CAPÍTULO XVI
TITULO ___
USO DEL CERTIFICADO Y/O SELLO DE SMANOVA S.A.S

Este capítulo incluye las disposiciones principales sobre el uso del certificado y/o sello de conformidad. No obstante, el cliente debe tener en cuenta todas las disposiciones establecidas en este documento, en la oferta comercial y en la normativa aplicable.

Artículo 85. Comunicaciones y alcance. El titular podrá divulgar su condición de certificado únicamente dentro del alcance autorizado. Todo material publicitario (etiquetas, manuales, folletos, medios digitales) deberá mencionar con claridad y como mínimo:

(a) producto o referencia cubierta,
(b) esquema de certificación, y
(c) norma o reglamento técnico bajo el cual fue otorgado el certificado.

Artículo 86. Intransferibilidad. El derecho de uso del certificado y/o del Sello SMANOVA S.A.S. es estrictamente intransferible y se limita a las referencias certificadas y fabricadas en los sitios de producción autorizados.

Artículo 87. Protección de reputación. El titular no podrá emplear el certificado ni el Sello de modo que afecte la reputación de SMANOVA S.A.S. ni realizar declaraciones engañosas o no autorizadas sobre su alcance.

Artículo 88. Uso del logotipo del ente acreditador. El uso del Sello SMANOVA

S.A.S. **no** concede derecho a emplear el logotipo del ente acreditador; este solo podrá usarse según las reglas de dicha entidad.

Artículo 89. Aprobación previa del Sello. El titular solo podrá colocar el Sello SMANOVA S.A.S. en documentos o empaques que refieran a productos certificados, previa aprobación escrita de SMANOVA S.A.S.

Artículo 90. Cambios societarios. En caso de fusión, absorción, liquidación o cualquier cambio de condición legal del cliente, los derechos de uso del certificado y/o del Sello cesan de pleno derecho, salvo nueva autorización de SMANOVA S.A.S. tras la evaluación correspondiente.

Artículo 91. Componentes certificados. Si únicamente un componente o sub-ensamble ostenta el Sello, este podrá colocarse en el producto siempre que se indique inequívocamente que la certificación se limita a dicho componente.

CAPÍTULO XVII
TITULO ___
CONSIDERACIONES ENTORNO AL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD, SU USO, Y EL DE MARCAS DE CONFORMIDAD

Artículo 92. Emisión del Certificado de Conformidad. El certificado de producto se emite para informar a los usuarios que el producto cumple con los requisitos especificados en una norma o reglamento técnico, los cuales se detallan claramente en el contenido del mismo. La certificación ampara únicamente las referencias y modelos descritos en su alcance, y su propósito es confirmar la calidad de 'producto certificado'."

Artículo 93. Marca de conformidad. La marca de conformidad debe ser usada haciendo mención única y exclusivamente a los productos que se encuentren cubiertos en el alcance de la certificación, esta marca siempre debe estar acompañada del número del certificado correspondiente.

Artículo 93. Uso de la Conformidad. El uso de la marca de conformidad no puede ser cedido a terceros y debe ser usado únicamente bajo las condiciones aquí establecidas. El uso engañoso, indebido o abusivo de la marca de conformidad por parte de un cliente o un tercero dará derecho a SMANOVA S.A.S. a gestionar las acciones que considere pertinentes.

Artículo 94. Aviso de paradas de producción. El titular deberá notificar por escrito a SMANOVA S.A.S., con al menos cinco (5) días hábiles de antelación, cualquier suspensión programada de producción o procesos relacionados con productos certificados.

Artículo 95. Cese por fuerza mayor. Ante un cese temporal o definitivo por fuerza mayor, el titular informará a más tardar el día hábil siguiente. SMANOVA S.A.S. podrá suspender de inmediato la certificación y ratificar la decisión ante el Comité de Certificación.

Artículo 96. Caso de fuerza mayor. De forma excepcional, en los casos de suspensión por cese temporal o definitivo de la producción por causas de fuerza mayor, SMANOVA S.A.S. podrá aplicar la suspensión o retiro sin intervención del Comité, conforme lo establecido en el presente documento, notificando y ratificando posteriormente al Comité.

Artículo 97. Suspensión o retiro por incumplimientos graves. SMANOVA S.A.S. podrá suspender o retirar el certificado cuando:

- Exista amenaza a la vida o seguridad de los usuarios;
- Medie sanción de autoridad competente; o
- SE compruebe incumplimiento de requisitos por parte del titular o de terceros autorizados.
- El uso del certificado o del Sello solo podrá reanudarse mediante autorización formal de SMANOVA S.A.S. una vez subsanadas las causas.

Artículo 98. Convivencia con otros sellos. El uso del Sello SMANOVA S.A.S. no impide emplear otros sellos de conformidad, siempre que su utilización no genere confusión ni menoscabe la visibilidad del Sello SMANOVA S.A.S.

Artículo 99. Cese o transferencia de fabricación/comercialización. Si el titular planea cesar la fabricación, comercialización o transferir derechos de producción de productos certificados, deberá notificarlo por escrito a SMANOVA S.A.S. en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, adjuntando inventario de existencias y estimación del tiempo de agotamiento. SMANOVA S.A.S. decidirá el retiro del derecho de uso y notificará la fecha de corte.

Artículo 100. Transferencia a terceros. La transferencia de derechos de fabricación a terceros exige un nuevo proceso de certificación. El certificado y el Sello no podrán utilizarse hasta que SMANOVA S.A.S. expida un nuevo certificado al tercero.

Artículo 101. Autorización de uso a terceros. El titular podrá solicitar que un tercero utilice su certificado. Tras la revisión favorable y la aceptación de la oferta emitida al tercero, SMANOVA S.A.S. actualizará el estado del certificado en SICERCO (u otra plataforma oficial) y notificará al titular. El tercero autorizado quedará sujeto íntegramente a las obligaciones de este artículo.

Artículo 102. Reproducción íntegra. Las copias del certificado suministradas a terceros deberán reproducirse completa e inalteradamente.

Artículo 103. Referencias públicas. Toda referencia pública a la certificación, incluidos empaques, etiquetas y publicidad, deberá ajustarse a los requisitos de SMANOVA S.A.S. y al **Manual de Uso del Logo**, suministrado junto con el certificado.

Artículo 104. Actualización de estados de suspensión o retiro (RETIE - RETILAP). Si el certificado es suspendido o retirado —incluidos los casos de incumplimiento de los plazos de vigilancia o renovación previstos en los artículos 4.2.7.2 y 4.2.7.3 de las Resoluciones 40117 y 40150—, SMANOVA S.A.S. actualizará del estado del certificado tanto en su página web como en las bases de datos o plataformas oficiales que dispongan las entidades gubernamentales competentes. La información permanecerá visible hasta que el titular finalice las actividades pendientes y SMANOVA S.A.S. reactive el certificado conforme a sus procedimientos internos y a la normativa aplicable.

Artículo 105. Copias de los certificados. SMANOVA S.A.S, emitirá los certificados en medio digital (PDF), para los certificados emitidos bajo los diferentes esquemas, se reserva el derecho de emitir duplicados de certificados en papel de seguridad original, para lo cual el solicitante debe requerirlo por escrito vía carta o e-mail, explicando las motivaciones de la copia por parte del representante legal del titular del certificado.

CAPITULO XVIII_
SANCIONES - CAMBIOS EN LA CERTIFICACIÓN
TITULO. AMONESTACIÓN O LLAMADOS DE ATENCIÓN.

Artículo 106. Amonestación o llamados de atención. Los incumplimientos por parte del solicitante o titular del certificado a los deberes establecidos en el presente documento, así como otras situaciones irregulares que no comprometan directamente la validez de los resultados de la evaluación, la confianza en la

conformidad del producto o proceso, ni la seguridad de terceros —tales como el uso indebido del certificado o del Sello de SMANOVA S.A.S, o la negativa a permitir el acceso al equipo evaluador de SMANOVA S.A.S o del organismo de acreditación— podrán ser objeto de amonestación formal. La decisión será tomada por la Gerencia General, previo análisis de los hechos.

Artículo 107. Respuesta del titular. El titular del certificado dispondrá de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación para presentar respuesta y adoptar las medidas necesarias que resuelvan la situación que motivó la amonestación, incluyendo sus causas. En caso de requerir un plazo adicional, el titular podrá solicitarlo por escrito, quedando a discreción de la Gerencia General autorizar o negar dicha ampliación.

Artículo 108. Comunicación de la amonestación. La amonestación será comunicada por escrito y no será objeto de apelación; sin embargo, el titular podrá presentar observaciones u ofrecer explicaciones dentro del mismo plazo establecido.

Artículo 109. Consecuencia de no corregir. Si vencido el término otorgado el titular no demuestra haber corregido la situación que dio lugar a la amonestación, la Gerencia General podrá proceder con el retiro del certificado de conformidad, lo cual implicará también la pérdida del derecho de uso del certificado y del Sello de SMANOVA S.A.S. El titular deberá suspender inmediatamente cualquier uso, referencia o difusión del certificado y su alcance.

Artículo 110. Suspensión o retiro. En caso de suspensión o retiro del certificado, el titular será responsable de retirar de forma inmediata del mercado todos los productos, materiales publicitarios o promocionales que utilicen el certificado, el sello o hagan referencia al cumplimiento de requisitos de normas o reglamentos técnicos vigentes, cuando estos ya no cuenten con respaldo legal por parte de SMANOVA S.A.S. El incumplimiento de esta obligación podrá ser reportado a las autoridades de vigilancia y control competentes.

CAPITULO XIX TITULO ____
SUSPENSIONES, CANCELACIONES Y REDUCCIONES

Artículo 111.Suspensión de certificados y uso de marca (cuando aplique):

Entre otras razones, la suspensión de los certificados de producto se puede llevar a cabo por:

- Por solicitud voluntaria del titular del certificado, dentro de los términos contractuales.
- No permitir ejecutar las vigilancias en los tiempos requeridos.
- No cerrar las no conformidades en los tiempos estipulados por **SMANOVA S.A.S**.
- Por no atender oportunamente quejas, reclamos o requerimientos emitidos por autoridades de control, por SMANOVA S.A.S. o por consumidores.
- Mal uso del certificado.
- Uso inapropiado del logo y nombre de **SMANOVA S.A.S**
- Uso inapropiado de la marca de conformidad
- Cuando se evidencie en las vigilancias o ampliaciones que los requisitos del producto no han sido mantenidos.
- Evidencia de alteración del certificado de producto. Por hacer referencia errónea a productos, referencias, procesos o plantas de fabricación no evaluadas o no incluidas en el alcance certificado.
- Incumplimiento de las obligaciones establecidas en este documento.

Nota : La suspensión se mantendrá hasta tanto se ejecute la evaluación de vigilancia y el Comité de Certificación emita concepto favorable. Esta suspensión no podrá extenderse por más de noventa (90) días calendario; vencido este plazo sin subsanar las causas, se procederá al retiro del certificado.

Artículo 112. Retiro de certificados y uso de marca (cuando aplique):

Un certificado de producto y uso de marca se cancela cuando:

- El cliente desea terminar la vigencia del certificado.
- Por no levantamiento de la suspensión.
- Por no cerrar las no conformidades, luego de suspendido el certificado.

- Por decisión del comité de certificación ante quejas, reclamos y/o evidencia de falsificación o alteración de certificado.
- Por no cumplimento con acuerdos de pago con **SMANOVA S.A.S.**
- Por no ejecutar las actividades complementarias de verificación cuando estas tengan lugar.
- La reiteración por segunda vez en incumplimiento de advertencias previas.

Nota: Toda suspensión o retiro está sujeta a su correspondiente análisis.

Artículo 113. Otros motivos de *retiro* del certificado:

- Incumplimiento reiterado o grave de las obligaciones contractuales o financieras, incluyendo la falta de pago de facturas.
- Realización de declaraciones deshonrosas o infundadas en contra de SMANOVA S.A.S.
- Modificación de condiciones técnicas, diseño o proceso de fabricación sin notificación previa al organismo.
- Incumplimiento de los requisitos establecidos en este documento, sin acciones correctivas implementadas en los plazos establecidos.
- Uso indebido reiterado del certificado o del sello, sin que se haya corregido la situación tras una amonestación o suspensión previa.
- Cambios en los documentos normativos aplicables al producto o proceso certificado que invaliden el alcance inicial, sin evidenciar cumplimiento de los nuevos requisitos.
- Falta de respuesta, corrección o implementación efectiva de acciones correctivas ante no conformidades detectadas en evaluaciones o vigilancias.

Artículo 114. La suspensión o retiro será notificada por escrito o vía correo electrónico. En el caso de suspensión, se indicará el periodo por el cual aplica, que no podrá exceder de noventa (90) días calendario. Durante este tiempo, el titular podrá presentar evidencias de las acciones correctivas adoptadas. Si se requieren nuevas actividades de evaluación, sus costos serán asumidos por el titular.

En caso de retiro del certificado, el cliente tendrá un plazo de cinco (5) días calendario para apelar, aportando evidencias justificadas. Si no presenta respuesta en dicho plazo, se entenderá como aceptada la decisión.

Artículo 115. Plazo para corregir. Si cumplido el plazo de diez (10) días calendario desde notificación de la suspensión, el titular no presenta evidencia

suficiente de haber corregido las causas o no permite realizar las evaluaciones adicionales, se podrá proceder con el retiro definitivo del certificado.

Una vez notificada la suspensión o retiro, el titular deberá cesar inmediatamente el uso del certificado y del Sello de SMANOVA S.A.S. Asimismo, queda obligado a suspender toda publicidad y retirar del mercado los productos, materiales promocionales, etiquetas o empaques que hagan referencia a la certificación o a normas técnicas, cuando está ya no se encuentra vigente.

Esta obligación aplica a productos en bodegas, canales de distribución y puntos de venta. SMANOVA S.A.S. podrá reportar el incumplimiento de esta medida a las autoridades competentes. Todos los costos derivados del retiro del mercado y de la publicidad deberán ser asumidos por el titular.

Artículo 116. Devolución documentación. A solicitud de SMANOVA S.A.S., el solicitante o titular deberá devolver cualquier documento entregado como parte del proceso de certificación. En caso de no hacerlo, se podrán aplicar acciones legales pertinentes. Además, SMANOVA S.A.S. notificará a los entes de control y vigilancia la suspensión o retiro del certificado.

Artículo 117. Publicación de la suspensión o retiro. SMANOVA S.A.S. se reserva el derecho de publicar por los medios que considere pertinentes la suspensión o retiro del certificado.

CAPITULO XX TITULO ____
REDUCCIÓN DEL ALCANCE

Artículo 118. Reducción de alcance. Cuando se hace necesario para el cierre de no conformidad sobre una familia de productos en un certificado, puede realizarse la reducción de las referencias de esta familia del certificado de producto, siempre y cuando esta acción sea el cierre de la no conformidad, esta referencia no puede incluirse posteriormente como ampliación.

Si por decisión del cliente se desea hacer una reducción de alcance este debe ser aprobado por SMANOVA SAS.

Una vez reducido el alcance de la certificación, se deben actualizar las plataformas públicas como SICERCO y la página web del organismo (si así se requiere).

CAPITULO XXI TITULO
RECURSOS ANTE LAS DECISIONES DE SMANOVA SAS

Artículo 119. Recurso de apelación en contra de decisiones de SMANOVA SAS. En caso de inconformidad por parte del solicitante o titular del certificado respecto a una decisión tomada por SMANOVA S.A.S. o su Comité de Certificación, podrá interponer una apelación debidamente justificada por escrito, dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación oficial de la decisión.

Las apelaciones deberán seguir el procedimiento SG-PRO-03 Procedimiento para el tratamiento de apelaciones y quejas del organismo de certificación de producto", el cual se encuentra publicado y disponible en la página web institucional de SMANOVA S.A.S. El trámite será gestionado de forma confidencial, objetiva e imparcial.

CAPÍTULO XXII
TITULO_ ___
CONSIDERACIONES GENERALES ENTORNO A LA RESPONSABILIDAD

Artículo 120. Responsabilidad por el uso del certificado. El solicitante o titular del servicio de certificación, así como cualquier tercero autorizado para el uso del certificado, será legalmente responsable por el cumplimiento de los requisitos aplicables al producto o proceso certificado, de conformidad con la normativa técnica, legal y reglamentaria vigente. Esta responsabilidad incluye, pero no se limita a, la fidelidad en el uso del certificado, la integridad del producto certificado, y la autenticidad de la información suministrada.

Artículo 121. Cumplimiento del estatuto del consumidor. El titular es responsable ante los consumidores finales por el cumplimiento de la garantía legal, conforme al Artículo 10 del Título III, Capítulo I de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, especialmente en lo relativo a la idoneidad, seguridad y calidad de los productos certificados.

Artículo 122. Uso indebido del Certificado. El uso indebido, la falsificación, la alteración o la reproducción no autorizada del certificado de conformidad o del sello de SMANOVA S.A.S. se considerará una infracción grave y podrá dar lugar a la suspensión o retiro del certificado.

Asimismo, la presentación de documentos o información falsa, la inducción a error a los consumidores, la información adulterada o de procedencia dudosa durante el proceso de certificación y mientras la vigencia del Certificado de Conformidad será motivo de retiro inmediata del proceso y del certificado de Conformidad, sin derecho a devolución de dinero, y sin perjuicio de las demás acciones que SMANOVA S.A.S. considere pertinentes.

Cualquier infracción a las disposiciones de esta cláusula dará lugar a la suspensión o al retiro del certificado de conformidad, y facultará a SMANOVA S.A.S. para interponer las acciones legales y administrativas correspondientes ante las autoridades competentes, como la ONAC, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y la Fiscalía General de la Nación, u otras entidades que puedan tener jurisdicción.

Artículo 123. Protección de la Reputación y la Acreditación. SMANOVA S.A.S. se reserva el derecho de rechazar, suspender o cancelar cualquier proceso de certificación o certificado en curso si las actuaciones del cliente, directa o indirectamente, ponen en riesgo la acreditación otorgada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) o comprometen la reputación e integridad institucional de SMANOVA S.A.S.

Artículo 124. Consecuencias de los incumplimientos, omisiones, negligencias entre otras atribuibles al cliente, solicitando, titular. SMANOVA S.A.S. no será responsable por demoras, suspensión, denegación o retiro de certificados cuando estos sean consecuencia directa o indirecta de incumplimientos, omisiones, negligencias o actos del solicitante o titular, incluyendo la no entrega oportuna de documentos, muestras, información técnica o pagos requeridos para llevar a cabo el proceso de certificación.

CAPÍTULO XXIII
QUEJAS Y RECLAMOS
TILULO ___
QUEJAS Y RECLAMOS, CLIENTE,TITULAR, SOLICITANTE

Artículo 125. Quejas y reclamos. El solicitante, cliente o titular del servicio de certificación de producto debe establecer e implementar un procedimiento que le permita recibir, registrar y resolver todas las quejas y reclamos conocidos con respecto al cumplimiento de los requisitos de certificación del (los) producto(s) o

procesos, en el que se incluya la metodología para la toma de acciones adecuadas con respecto a tales quejas y reclamos, y a las deficiencias que se encuentren en los productos o procesos, así como la necesidad de documentar las acciones realizadas para resolverlas.

Artículo 126. Registro de las quejas y reclamos. El titular debe conservar registros de todas las quejas y/o reclamos presentados por parte de sus clientes, distribuidores o usuarios de sus productos o procesos. Dicha documentación podrá ser solicitada en cualquier momento por SMANOVA S.A.S, adicionalmente deberá conservar las evidencias de las acciones necesarias para la investigación de los motivos y causas de las quejas y reclamos, así como de las acciones adoptadas para resolverlas.

CAPITULO XXIV TILULO ___
QUEJAS Y RECLAMOS, TRAMITADOS POR SMANOVA

Artículo 127. Quejas y reclamos tramitados por SMANOVA. SMANOVA S.A.S. dispone del procedimiento ***SG-PRO-03 Quejas y apelaciones*** donde se establece de manera sistemática y ordenada una metodología para recibir, evaluar, y tomar decisiones acerca de las quejas y apelaciones interpuestas por los usuarios de organismo de certificación, donde el cliente tiene derecho a dirigir cualquier queja a **SMANOVA SAS**, respecto del alcance para el cual se ha concedido la certificación, quien la registrará y tomará las acciones necesarias para su tratamiento, como también a apelar, cuando tenga fundamentos técnicos y legales valederos frente a decisiones de **SMANOVA SAS.,** en cualquier etapa o instancia del proceso de certificación.

Nota: Las quejas deberán ser presentadas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de quejas que se encuentra en la página web de SMANOVA S.A.S, mediante los siguientes medios: telefónico: 3025605138, correo electrónico direcciocalidad@smanova.co o gerencia@smanova.co, página web www.smanova.co, o por carta formal a la dirección carrera 18 a # 150 - 42 edificio C-150 oficina 203, Bogotá, D.C.

CAPÍTULO XXV
TITULO___
CONSIDERACIONES ENTORNO A LA ACREDITACIÓN DE SMANOVA SAS

Artículo 128. VIGENCIA, SUSPENSIÓN, RETIRO O NO RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN. En virtud de que la acreditación de SMANOVA S.A.S. se encuentra sujeta a vigilancia, suspensión, retiro o renovación por parte del organismo acreditador, se establece que:

- En caso de suspensión, retiro o no renovación de la acreditación, los certificados emitidos durante la vigencia de dicha acreditación mantendrán su validez, únicamente para las referencias y plantas de producción especificadas, hasta el cumplimiento del periodo correspondiente a su primera o segunda vigilancia, según lo determine la fecha de suspensión y el esquema de certificación (Esquemas 3, 4 o 5 - Marca Continua).

- SMANOVA S.A.S. no podrá ejecutar ninguna actividad de evaluación posterior a la pérdida de su condición de organismo acreditado, por lo que quedarán suspendidas todas las actividades operativas relacionadas con el mantenimiento o vigilancia de dichos certificados.

- Para los certificados emitidos bajo Esquema 1b (por lote), la validez se mantendrá hasta la importación, nacionalización o comercialización de las cantidades o referencias listadas, sin requerirse su anulación ni modificación, siempre que el certificado haya sido emitido bajo acreditación válida.

Artículo 129. DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN. Si la suspensión, retiro o no renovación de la acreditación ocurre durante un proceso de evaluación de la conformidad aún no finalizado (ya sea para otorgamiento inicial, seguimiento o renovación), SMANOVA S.A.S. se compromete a reembolsar al solicitante el valor proporcional correspondiente a las actividades no ejecutadas, incluyendo el valor del proceso de certificación si aún no ha sido emitido el certificado.

No obstante, los costos ya incurridos por concepto de ensayos de laboratorio, inspecciones, visitas técnicas, validaciones de diseño u otras actividades efectivamente realizadas, no serán reembolsados, en tanto corresponden a servicios prestados y evidenciables.

CAPITULO XXVI
TITULO___
JURISDICCIÓN, COMPETENCIA Y LEY APLICABLE

Artículo 130. Cualquier controversia o disputa que surja o esté relacionada con la prestación del servicio de certificación de SMANOVA S.A.S. se regirá e interpretará de acuerdo con la legislación de la República de Colombia.

Las partes acuerdan que, en caso de cualquier litigio o diferencia, la jurisdicción y competencia exclusiva corresponderá a los juzgados y tribunales del domicilio principal de SMANOVA S.A.S., salvo que las partes lleguen a un mutuo acuerdo por escrito en cuyo caso podrán a someter la controversia bajo una jurisdicción, competencia diferente, como lo puede ser un tribunal de arbitramento.

CAPITULO XXVII
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Artículo 131. Protección de datos personales. SMANOVA S.A.S., en cumplimiento del régimen legal vigente sobre protección de datos personales (Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios), informa que los datos personales recolectados durante la prestación del servicio de certificación serán tratados conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

El titular de los datos podrá ejercer en cualquier momento su derecho a conocer, actualizar, rectificar o suprimir sus datos personales, así como presentar consultas o reclamos, a través de los siguientes canales de atención:

- Correo electrónico: direcciocalidad@smanova.co / gerencia@smanova.co
- Página web: www.smanova.co

Artículo 132. Origen lícito de los fondos. El cliente declara que los fondos utilizados para el pago de este servicio provienen de actividades lícitas y que no se encuentran relacionados con ningún tipo de actividad ilegal o delictiva.

Artículo 133. Autorización para el tratamiento de datos personales. En calidad de titular de la información, autorizo de manera previa, expresa, libre, informada e inequívoca a SMANOVA S.A.S. para realizar el tratamiento de mis datos personales, conforme a lo establecido en la legislación aplicable y para las finalidades directamente relacionadas con la prestación del servicio de certificación, así como para cumplir con obligaciones contractuales, legales y regulatorias.

Declaro haber sido informado que:

- SMANOVA S.A.S. actuará como responsable del tratamiento de mis datos personales y que podrá recolectarlos, almacenarlos, consultarlos, usarlos, transmitirlos, transferirlos, actualizarlos, rectificarlos y/o suprimirlos de acuerdo con lo previsto en la ley.
- Las finalidades del tratamiento incluyen, entre otras: la gestión contractual, facturación, programación de servicios, encuestas de satisfacción, envío de información técnica o comercial, atención de requerimientos de autoridades de vigilancia y control, así como cualquier otra relacionada con la ejecución del servicio ofrecido.
- Podré radicar cualquier requerimiento relacionado con el tratamiento de mis datos personales a través de los canales establecidos en el artículo anterior.

De manera adicional, autorizo a SMANOVA S.A.S., o a quien represente sus derechos, a consultar, reportar y divulgar mi información crediticia, financiera, comercial o de servicios ante las centrales de información debidamente autorizadas, conforme a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico colombiano.

Declaro que conozco el contenido del reglamento de las centrales de información y que entiendo que la permanencia de mis datos en dichas bases dependerá del marco legal vigente.

Finalmente, manifiesto que he leído y aceptado los términos de la presente oferta y de los Términos y Condiciones para la prestación del servicio, incluyendo las disposiciones relacionadas con el tratamiento de mis datos personales.