CAPITULO I
OBJETIVO Y ALCANCE

Artículo 1. Objetivo. El objetivo de este documento es definir claramente los derechos y obligaciones de los solicitantes del servicio de certificación, así como de los titulares de los certificados emitidos por SMANOVA S.A.S.

Artículo 2. Alcance. El presente documento, y las disposiciones contempladas en el mismo, aplican para todos los servicios de certificación acreditados por ente acreditador como se definen en la ISO/IEC-17067 y referentes normativos aplicables a cada producto/ servicio a certificar

CAPITULO II
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.

Nota 1: Para las referencias normativas indicadas en este documento, aplica la versión vigente.

CAPITULO III
TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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 2: 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).

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:
Físicas, Sensoriales, De comportamiento, De tiempo, Ergonómicas, 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).

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).

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 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).

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).

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).

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 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 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).

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.

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).

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).

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).

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).

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).

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

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).

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).

CAPITULO IV
DEL PERSONAL ASIGNADO

Artículo 3. Personal. El personal asignado por la organización., para la realización de las evaluaciones de certificación en cualquier esquema será personal calificado, que forma parte de la organización, o que puede ser contratado para el desarrollo de las actividades. En cualquier caso, SMANOVA S.A.S, es responsable por el actuar del personal asignado. Por otra parte, SMANOVA S.A.S, podrá incluir la participación de observadores para los procesos de evaluación.

Artículo 4. Objeciones. En cualquier caso, el solicitante o titular del servicio de certificación podrá objetar el personal asignado y/o las actividades contratadas externamente por SMANOVA S.A.S, (Laboratorios) informando por medio escrito las razones que la sustentan. SMANOVA S.A.S, evalúa la solicitud y si confirma la validez de la objeción, asigna personal evaluador diferente.

CAPITULO V
DEBERES DEL SOLICITANTE O TITULAR

Artículo 5. Acceso

5.1 El solicitante de los servicios de certificación en cualquiera de sus esquemas (1b, 1b RETIE, 1b RETILAP, 4 RETIE, 4 RETILAP, 5, 5 RETIE o 5 RETILAP) 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.

5.2 En el caso de evaluaciones con esquemas con vigencia (Esquema 4 RETIE, 4 RETILAP, 5), 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.

5.3 El solicitante deberá tener a disposición el personal que se considere necesario para la realización de la evaluación y acompañamiento en el proceso de certificación.

Artículo 6. Responsabilidad. El solicitante o titular del certificado, debe designar como mínimo una persona que planifique las actividades de evaluación coordine las mismas durante su ejecución y mantenga contacto con SMANOVA S.A.S.

Artículo 7. Pagos.
7.1 El solicitante o titular debe realizar los pagos correspondientes a la prestación del servicio, en los tiempos establecidos por SMANOVA S.A.S, so pena de no prestarse el servicio en caso de no pago efectivo y a satisfacción, independientemente de las sanciones mercantiles que haya a lugar.

7.2 El solicitante (cliente) está obligado a cancelar la totalidad del valor definido en la oferta comercial y los costos adicionales derivados de las actividades de evaluación de la conformidad que se requieran, independiente del resultado de la evaluación de la conformidad.

7.3 Las facturas son emitidas en moneda nacional (Pesos colombianos) para facilitar su pago, a menos que el solicitante requiera su equivalente en dólares americanos (US$). Todo pago vencido causará intereses a la tasa más alta permitida por la Ley, más un recargo del 10% por gastos administrativos. No se liberará el o los Certificados de Conformidad hasta que SMANOVA S.A.S, haya recibido el pago a satisfacción.

7.4 Para los casos de las visitas de seguimiento, se cancelará en un 100% previo a la realización de esta, adicionalmente a los costos de ensayos de laboratorio y actividades adicionales que se consideren necesarias.

7.5 En el caso que el cliente haya contratado a SMANOVA S.A.S, y no pueda o no desee continuar con el servicio de certificación de producto, SMANOVA S.A.S, quedará facultado para retener del valor pagado por el cliente, los costos en que se hayan incurrido a la fecha, asociados a la prestación del servicio, como honorarios y actividades de certificación realizadas por SMANOVA S.A.S, este valor se adicionará un 20% el cual corresponde a costos administrativos. Y deberá solicitar por escrito el cierre del proceso informando el motivo, y la devolución de los documentos que entrego para la ejecución del servicio.

Artículo 8. 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.

Artículo 9. 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.

Artículo 10. Cambios que puedan afectar la capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación.
10.1 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.

10.2 Igualmente para certificados otorgados bajo esquemas con vigencia (esquema 4 RETIE, 4 RETILAP, 5, 5 RETIE o 5 RETILAP), 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.

10.3 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.

Artículo 11. Uso del certificado y/o Sello de SMANOVA S.A.S
11.1 El titular debe hacer uso y declaraciones coherentes con el alcance del certificado otorgado, es decir, puede promocionar el hecho de poseer certificación en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad sobre la certificación (aplica a los esquemas 4 RETIE, 4 RETILAP, 5, 5 RETIE o 5 RETILAP), haciendo claridad respecto al alcance y especificando la norma sobre el cual ha sido otorgado.

11.2 El derecho del uso del certificado y/o el Sello de SMANOVA S.A.S es intransferible a cualquier título y aplica únicamente a las referencias certificadas fabricadas en los sitios de producción.

11.3 El titular no debe utilizar su certificación y/o el Sello de SMANOVA S.A.S de manera que ocasione mala reputación para SMANOVA S.A.S, al igual que no debe hacer ninguna declaración relacionada con su certificación de producto y/o el Sello de SMANOVA S.A.S, que SMANOVA S.A.S. pueda considerar engañosa o no autorizada.

11.4 El derecho del uso del Sello de SMANOVA S.A.S, no incluye el derecho de uso del logo del organismo de Acreditación (ONAC) ni el logo de IAF (Member of Multilateral recognition Arrangement).

11.5 En caso de fusión, liquidación, absorción u otro cambio condición legal, todos los derechos de uso del certificado y/o el Sello de SMANOVA S.A.S, cesan de pleno derecho.

11.6 En caso de que solamente un componente, parte o elemento de un producto haya sido autorizado para ostentar el Sello de SMANOVA S.A.S (por ejemplo, productos que requieran que sus partes y/o componentes estén certificados), éste se podrá usar en el producto siempre que se aclare que el Sello sólo cubre dicho componente, parte o elemento y no el conjunto de productos.

11.7 El solicitante y/o titular deberá avisar a SMANOVA S.A.S, con anticipación y en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, cuando se prevea la suspensión de las operaciones de producción o procesos.

11.8 En caso de cese temporal o definitivo de la producción o fabricación, por casos de fuerza mayor, el titular deberá informar al día hábil siguiente, argumentando las razones de la misma. SMANOVA S.A.S, podrá tomar la

decisión de suspender la certificación en estos casos sin necesidad del comité de certificación, y se ratificará la decisión informando al comité lo ocurrido.

11.9 SMANOVA S.A.S, puede decidir la suspensión o retiro del certificado como resultado de una investigación motivada por amenaza a la vida o seguridad de los usuarios, por sanciones de superintendencias, autoridades territoriales cuando se demuestre que el titular del certificado o los terceros autorizados para uso del certificado incumplen con los requisitos de la certificación otorgada. El cliente no podrá reanudar el uso del certificado o el sello hasta que SMANOVA S.A.S, le notifique la autorización respectiva.

11.10 El uso del Sello no excluye la utilización de otro Sello o Marca con finalidad semejante, mientras que éste último no vaya en detrimento del Sello de SMANOVA S.A.S. La autorización de uso del Sello de SMANOVA S.A.S y la colocación de la misma sobre los productos autorizados no sustituyen la garantía por el cumplimiento de las especificaciones del producto, que corresponde conforme a la Ley al fabricante, distribuidor o importador.

11.11 En caso de que el titular del certificado planee cesar la fabricación, importación y/o comercialización o transferir los derechos de fabricación de uno o más productos cubiertos por el certificado y/o el Sello de SMANOVA S.A.S o, debe informar esta situación con anticipación y en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles a SMANOVA S.A.S, por escrito y suministrar un informe de las existencias disponibles del producto, con una estimación del tiempo necesario para que dicho producto se agote. Con base en esta información, se decidirá el retiro del derecho de uso del Certificado y la MARCA para este producto y se notificará la fecha a partir de la cual se retirará esta autorización.

11.12 Si el titular transfiere los derechos de fabricación a un tercero, el certificado y el Sello de SMANOVA S.A.S, no podrá ser utilizada por el tercero hasta tanto SMANOVA S.A.S, lo autorice a través de un nuevo certificado, en cuyo caso la organización que recibe los derechos de fabricación debe solicitar a SMANOVA S.A.S,, el servicio de certificación, para lo cual debe realizarse un nuevo proceso de evaluación de la conformidad.

11.13 La información de los certificados se subirá a la página web de SMANOVA y las plataformas que los reguladores o autoridades definan para este fin (ver punto 17.2).

Nota 3: la información que se publicara de los certificados en la página web de SMANOVA SAS será el nombre, numero de certificado, producto, norma y/o resolución, fecha de emisión y vigencia del certificado, para el caso de las autoridades o entes reguladores será la que estos definan.

11.14 Cuando el titular autorice a terceros el uso de su certificado de conformidad (cualquier esquema) y/o persona autorizada por este.

Una vez recibida la solicitud, SMANOVA SAS, hará la revisión de la información para evaluar la viabilidad de autorizar el uso del certificado por parte del tercero. En caso de ser aprobada, se generará una oferta a nombre del tercero, la cual deberá ser devuelta firmada para dar inicio al proceso.

El departamento correspondiente llevará a cabo el trámite interno y procederá a la actualización del estado del certificado en la plataforma de SICERCO. Una vez concluido este proceso, se notificará al cliente mediante correo electrónico que su certificado ha sido actualizado.

Nota 4: el tercero autorizado tendrá la obligación de cumplir con lo establecido en este documento, cualquier incumplimiento según el caso se aplicará las sanciones correspondientes

11.15 Si el cliente suministra copias del certificado de conformidad de los productos a terceros, dichos documentos deben ser reproducidos en su totalidad.

11.16 Al hacer referencia a su certificación de producto, en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente deberá cumplir con los requisitos de SMANOVA S.A.S, indicados en los diferentes numerales del artículo 11 de este documento, si el titular requiere el uso del Sello de SMANOVA S.A.S, en los productos, documentos, folletos o publicidad, debe seguir lo descrito en el manual de uso del logo de SMANOVA S.A.S,, el cual será proporcionado al titular junto con el certificado de conformidad.

11.17 El titular sólo podrá hacer uso del Sello de SMANOVA S.A.S, en los documentos que hagan referencia a los productos que ostentan la certificación otorgada, el cliente deberá someter a consideración previa de SMANOVA S.A.S, todos los documentos en donde se vaya a imponer el Sello de SMANOVA S.A.S,

Artículo 12. Copias de los certificados

12.1 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.

Artículo 13. Responsabilidad legal

13.1 El solicitante o titular del servicio de certificación o los terceros autorizados por el titular para uso del certificado, deben asumir la responsabilidad legal derivada del incumplimiento de requisitos establecidos para el producto o proceso según las disposiciones legales vigentes y directrices de los organismos de control asociados, así como la falsificación y/o modificación de los certificados.

13.2 Por otra parte y de acuerdo con el Artículo 10 Título III Garantías Capítulo I Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor, el titular es responsable ante los consumidores por la garantía legal ocasionada por el incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad de los productos certificados ante los consumidores.

Artículo 14. Quejas y reclamos:

14.1 El solicitante 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.

14.2 El solicitante y/o titular del servicio de certificación debe establecer e implementar un procedimiento que le permita recibir, registrar y 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.

Artículo 15. Cumplimiento
15.1 El solicitante o titular deberá cumplir las disposiciones y tiempos establecidos por SMANOVA S.A.S, para la realización de las actividades de evaluación informadas en la oferta comercial e indicadas el presente documento.

15.2 El solicitante o titular deberá aceptar la realización y efectuar el pago de los costos asociados a evaluaciones extraordinarias y ensayos informados por SMANOVA S.A.S, según lo indicado en el Artículo 35 del presente documento.

15.3 En el caso que la certificación aplique a la producción en curso, el solicitante y/o titular debe asegurarse que el producto certificado continúe cumpliendo con los requisitos del producto.

Artículo 16. Modificaciones a los términos y condiciones del servicio de certificación de producto.
Al firmar la oferta comercial, el solicitante o titular acepta también las modificaciones a las que este esté sujeto. El documento actualizado puede ser consultado en la página web de SMANOVA S.A.S.

CAPITULO VI
DEBERES DE SMANOVA S.A.S

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

Artículo 17. Confidencialidad.
17.1 SMANOVA S.A.S, se compromete a gestionar la documentación, conocimientos e información obtenida o creada durante el desempeño de las actividades de certificación con la confidencialidad que amerita. Lo anterior exceptuando la información que el solicitante y/o titular ha hecho pública o la que se acuerde (por ejemplo, la relacionada con el fin de responder a las quejas).

17.2 Por medio de este documento SMANOVA S.A.S, informa al solicitante y/o titular sobre la intención de publicar información sobre los certificados en la página web y plataformas que los reguladores, entidades territoriales o autoridades legales competentes que lo soliciten.

17.3 SMANOVA S.A.S, tratará de manera confidencial y no revelará a terceros, sin previo consentimiento por escrito del cliente, la información obtenida o creada durante el desempeño de las actividades de certificación en posesión de sus empleados o agentes. Con excepción de la información que el cliente pone a disposición del público, o con fines de responder a las quejas y/o requerimientos de autoridades reglamentarias (Como la SIC, Ministerios, ONAC), toda otra información se considera información privada y se debe considerar confidencial.

Artículo 18. Uso de información.
18.1 SMANOVA S.A.S, se compromete a manejar la información suministrada por el solicitante, en forma exclusiva para la ejecución de las actividades asociadas con la prestación del servicio de certificación.

18.2 En caso de que la información sea requerida de acuerdo con las normas legales por organismos judiciales o administrativos de control o vigilancia, SMANOVA S.A.S, entregará la información pertinente y notificará al titular la información que se proporcione salvo que esté prohibido por la ley.

18.3 La información relativa al solicitante o titular obtenida de fuentes distintas al solicitante o titular por ejemplo por quejas o información entregada por autoridades reglamentarias será tratada como información confidencial.

Artículo 19. Actividades de evaluación de la conformidad del producto.
SMANOVA S.A.S, se compromete a la realización según aplique de la selección, muestreo, ensayo, inspección, validación del diseño, simulación, evaluación de los procesos (producción o de servicios, etc., según aplique) o evaluación de los laboratorios de ensayo, objeto de la prestación del servicio de certificación bajo los requisitos de las normas o referenciales establecidos.

Las actividades de evaluación se podrán hacer de manera presencial, remota y/o hibrida cuando se cuente por parte del cliente y SMANOVA SAS con los recursos aplicables a cada modalidad.

En el caso de las evaluaciones remotas o hibrida el cliente deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a) Se definirá previamente con el auditado si cuenta con las herramientas tecnológicas de comunicación tales como teléfonos inteligentes, dispositivos portátiles, computadoras portátiles, computadoras de escritorio, drones, cámaras de video o tecnología portátil que permitan la recopilación y transmisión de la información necesaria para hacer una auditoría remota, es necesario que el cliente cuente con conexión a internet y con alguno de los elementos mencionados de lo contrario no se podrá hacer la auditoría .

b) Se podrán utilizar plataformas de comunicación, estas serán acordadas previamente con el auditor, se enviará la invitación al cliente para conectarse en la fecha y hora programada de la actividad de evaluación.

c) Se podrán acordar herramientas alternativas de comunicación si las inicialmente acordadas fallan o presenten algún tipo de inconveniente que afecte el proceso de auditoría

d) El auditado debe estar en disposición de suministrar Información como procedimientos y registros en medio digital que puedan ser enviados al correo corporativo del auditor para su revisión, tenga en cuenta que toda la información está protegida bajo los acuerdos de confidencialidad al momento de la firma y aceptación de la oferta.

e) Como parte del proceso de evaluación y toma de muestras (si aplica) se podrá solicitar video o registros fotográficos de las muestras el cual puede ser ya sea de forma síncrona (en tiempo real) o asíncrona (cuando corresponda) para dejar evidencia de la testificación y verificación de la conformidad del producto o proceso o ítem

f) Con base en las indicaciones dadas por el auditor, se definen las muestras o procesos necesarios para la evaluación; para el caso de productos por la imposibilidad física de colocar los rótulos en la muestra se deja el registro en video y el auditor diligencia los rótulos correspondientes para poder identificar la muestra y poder diligenciar posteriormente el acta y los ensayos que se deben aplicar.

g) En los documentos del proceso donde se requiera la firma del cliente se aceptará la firma digital, imágenes de firma u correos de aceptación.

h) Para él envió de muestras SMANOVA indicará al cliente a donde deben ser enviadas las muestras según el caso.

i) SMANOVA de acuerdo con el tipo de producto y según el funcionamiento de los laboratorios acreditados en Colombia, determinará la necesidad de realizar los ensayos o la posibilidad de aceptar los test report de laboratorios acreditados en el exterior bajo el marco de los reglamentos técnicos aplicables.

En caso de no cumplirse los requerimientos mencionados o ante múltiples inconvenientes en la ejecución de la auditoria remota o mixta el auditor podrá definir o solicitar que esta se realice de manera presencial.

Artículo 20. Cumplimiento.
20.1 SMANOVA S.A.S, se compromete al cumplimiento de los lineamientos acordados entre las partes**.**

20.2 Teniendo en cuenta que la acreditación SMANOVA S.A.S, está sujeta a la vigilancia y renovación por parte del ente acreditador, se debe indicar que, en el caso de suspensión, retiro o no renovación de la acreditación de SMANOVA S.A.S, los certificados emitidos , durante la vigencia y validez de la acreditación otorgada , serán válidos para las referencias y plantas de producción certificadas en los certificados con vigencia (esquemas 4 RETIE, 4 RETILAP, 5, 5 RETIE o 5 RETILAP), hasta que se cumpla el periodo de su primera o segunda vigilancia según corresponda a la fecha de suspensión, retiro o no renovación de la acreditación, lo anterior teniendo en cuenta que SMANOVA S.A.S, no podría realizar ninguna actividad de evaluación sin estar acreditado.

Para el caso de los certificados emitidos por Lote (Esquema 1b, 1b RETIE, 1b RETILAP) la vigencia de este estará supeditada hasta que se importen y/o nacionalicen las cantidades y referencias relacionadas en el certificado, no habrá ninguna anulación o modificación del estado del mismo ya que fue emitido en el marco de la acreditación.

20.3 Si diera el caso de suspensión, retiro o no renovación de la acreditación de SMANOVA S.A.S, durante un proceso de evaluación de la conformidad para otorgamiento o vigilancia no finalizado, SMANOVA S.A.S, se hará responsable de devolver al solicitante el valor de las actividades de evaluación que no se hayan realizado, junto al valor de la certificación. Por lo que, en caso de haberse realizado actividades como los ensayos de laboratorio, evaluaciones de planta de producción, inspecciones u otras, los costos asociados a estas no serán devueltos al solicitante o titular.

Artículo 21. Decisiones.
21.1 SMANOVA S.A.S, se compromete a que la decisión respecto a otorgar, no otorgar, mantener, reducir, ampliar, renovar, suspender, restablecer o retirar la certificación será realizada por el personal de SMANOVA SAS y/o comité de certificación según sea el caso, y que ninguno de los integrantes de este comité ha conformado el equipo evaluador del proceso sujeto a decisión. Solo se excluyen de tener la decisión del comité de certificación los casos ocurridos por cese de la producción temporal o definitiva por fuerza mayor como se indica en el artículo 11, numeral 11.8 del presente documento.

21.2 En caso de inconformidad sobre las decisiones tomadas por el Comité de Certificación se podrá interponer apelaciones justificadas, por escrito, en un plazo de cinco (5) días hábiles contados desde la fecha de comunicación de la decisión y se seguirán las disposiciones establecidas en el procedimiento manejo apelaciones organismo de certificación el cual se encuentra publicado en la página web de SMANOVA.

21.3 Las decisiones sobre la certificación se tomarán con base en la información obtenida o creada durante el proceso de evaluación y en cualquier otra información que se considere pertinente.

21.4 En caso de que SMANOVA S.A.S, reciba información con respecto a algún problema o queja del producto o proceso, se puede generar una evaluación extraordinaria en cualquier momento y esta deberá ser atendida por parte del titular del certificado o sus autorizados.

CAPITULO VII
FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

Artículo 22. Actividades.
22.1 La prestación del servicio de evaluación de la conformidad de producto, deberá cumplir las actividades de contacto inicial, información sobre el servicio, diligenciamiento de solicitud y revisión de la información, envió de oferta comercial, aceptación, selección, determinación, revisión, decisión sobre la certificación, emisión del certificado o comunicación de no otorgamiento y vigilancia. Lo anterior acorde al numeral 5.2 de la norma ISO/IEC 17067.

22.2 En cualquier momento SMANOVA S.A.S, suministrará al solicitante información relacionada con los esquemas de certificación, procedimientos de evaluación, reglas y procedimientos para otorgar, mantener, ampliar o reducir el alcance de la certificación, así como para suspender, cancelar o negar la certificación, a petición de este, con el fin de aclarar las condiciones de prestación del servicio.

22.3 SMANOVA S.A.S, garantizará que se resuelva cualquier diferencia de comprensión con el solicitante.

Artículo 23. 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: 302-5605138.

Artículo 24. Información sobre el servicio. El equipo comercial de SMANOVA S.A.S, establecerá contacto con el solicitante o cliente para explicar el procedimiento a seguir y enviará un comunicado referente a la prestación del Servicio, solicitando la información para la revisión y elaboración de la oferta.

Artículo 25. Información requerida para revisión de la solicitud. El solicitante del servicio debe enviar a SMANOVA S.A.S, por correo electrónico o certificado, por lo menos la siguiente información:

- Fichas técnicas, fotografías, catálogos, folletos, bases de productos, donde se evidencie la las características técnicas de (los) productos a evaluar
- Certificación del sistema de gestión de calidad en idioma español o ingles (Con alcance en la fabricación y/o diseño de los productos o procesos a certificar; Versión vigente)
- Test report de laboratorios acreditados bajo la norma ISO/IEC 17025, con el alcance a los ensayos aplicables a cada producto sujeto a revisión, en idioma inglés y/o español (en caso de no tenerlo SMANOVA S.A.S cotizara los costos de los ensayos, los cuales serán asumidos por los clientes).
- Invoice y/o Proforma y/o Factura y/o Orden de compra que de trazabilidad a las cantidades, productos, referencias o mercancías a importar (aplica únicamente para esquemas 1b, 1b RETIE, 1b RETILAP)
- Certificados de producto emitidos por entes acreditados y que hagan referencia a los mismos marcas y

modelos a certificar

- Diligenciado completo el formato de datos de producto, este formato en enviado por SMANOVA SAS

Artículo 26. Revisión de la información.

26.1 SMANOVA S.A.S, revisará que la información proporcionada por el solicitante verificando que se cuente con la información completa para definir el plan de evaluación, los recursos necesarios para llevar a cabo la certificación y la competencia

26.2 Si como resultado de la revisión se evidencia falta información, incongruencias o imprecisiones, SMANOVA S.A.S, establecerá contacto con el solicitante con el fin de recopilar la información faltante o resolver dichas incongruencias o imprecisiones detectadas.

26.3 Cuando SMANOVA S.A.S, confronte la información enviada por el solicitante con la recolectada durante la evaluación, y concluya que la remitida no fue precisa, se reservará el derecho de modificar la oferta comercial, para asegurar el cumplimiento de las responsabilidades de SMANOVA S.A.S, y del Solicitante.

Artículo 27. Respuesta a la solicitud y oferta comercial.

27.1 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.

27.2 Todos los servicios se cotizan en pesos ($) colombianos, a menos que el solicitante requiera su equivalente en dólares americanos (US$).

Artículo 28. Aceptación.

28.1 La oferta del servicio de certificación de producto, debe ser aceptada mediante la firma por parte de la persona autorizada para tal hecho o por el representante legal de la organización solicitante en la sección “aceptación de la oferta” al aceptar la oferta comercial también se da la aceptación a los Términos y Condiciones para la Prestación del Servicio de Certificación de Producto, igualmente debe realizar el pago acordado en la oferta del servicio, donde se incluyen los gastos de muestreo, ensayos, evaluaciones de laboratorios, evaluaciones de planta de producción, evaluación del proceso y/o gastos administrativos, etc.

28.2 Una vez aceptada la oferta comercial, se gestionará y acordará con el solicitante las fechas y recursos necesarios para la realización de las actividades que siguen del proceso de evaluación de la conformidad de acuerdo con los procedimientos de SMANOVA S.A.S.

Artículo 29. Selección.

29.1 SMANOVA S.A.S, realizará la planificación y preparación de las actividades de evaluación de acuerdo con la especificación de requisitos de los documentos normativos, la recolección y revisión de documentación y la toma de muestras según aplique.

29.3 Además de los productos disponibles para la toma de muestras en los diferentes esquemas, en el caso de procesos de evaluación de la conformidad por vigencia(Esquemas 5, 4 RETIE y 4 RETILAP) de solicitantes que fabriquen en plantas de producción o procesos que no cuenten con certificación ISO 9001, se valida el alcance para la fabricación y/o diseño de los productos o procesos a certificar, dicho solicitante deberá disponer del

tiempo programado para la evaluación y/o auditoría de los recursos y disponer de los documentos necesarias para evidenciar la conformidad del sistema de gestión

Los documentos pueden ser:

- Manuales y procedimientos del sistema de gestión.
- Registros del Personal que realiza evaluación de los productos como ensayos, inspección y evaluación, junto con y de su entrenamiento.
- Procedimientos y registros utilizados para el desarrollo y/o fabricación de producto.
- Procedimientos y registros del control de materias primas.
- Procedimientos y registros del control del proceso de manufactura.
- Procedimientos y registros de las actividades de inspección y ensayo para control de calidad.
- Procedimientos y registros del control de empaque y almacenamiento del producto terminado
- Procedimientos y registros de peticiones, quejas y reclamos.

29.4. El muestreo se realizará según el procedimiento definido dentro del Instructivo de Muestreo y/o referentes normativos aplicables, teniendo en cuenta la cantidad de referencias a certificar, además de las familias, subfamilias, fabricantes de los productos.

29.5 Una vez seleccionadas e identificadas las muestras que serán sometidas a ensayo si aplica, el solicitante o titular debe realizar el embalaje y envío de dichas muestras a la dirección indicada por SMANOVA S.A.S, por lo anterior el solicitante o titular debe asumir el costo de envío. Así mismo el solicitante o titular debe garantizar que a las muestras seleccionadas e identificadas no se les cause algún deterioro o daño durante su embalaje y transporte.

29.6 Si el solicitante o titular requiere la devolución de las muestras aportadas, estas deberán ser solicitadas a SMANOVA S.A.S, mediante carta o correo electrónico al momento de la aceptación de la solicitud o tres días (3) calendario después de la aceptación de la misma. De no ser solicitada la devolución de muestras en este periodo SMANOVA S.A.S, definirá la disposición final de las muestras. En caso de solicitarlas, el costo del envío será asumido por el solicitante o titular.

29.7 Por otra parte, teniendo en cuenta que las muestras podrán ser sometidas a ensayos que implican su desgaste o destrucción, SMANOVA S.A.S., no se hace responsable por cualquier deterioro de los productos evaluados.

29.8 El solicitante o titular deberá dar acceso a la toma de muestras adicionales cuando sea requerido, en caso contrario, SMANOVA S.A.S anulará el certificado y notificará la novedad a los entes de vigilancia y control.

29.9 Si la muestra adicional no es conforme, según el reglamento técnico o norma, el certificado será anulado y se notificará la novedad a los entes de vigilancia y control.

29.10 El número de muestras y ensayos a solicitar en la contramuestra será a discreción del organismo certificador y estas no sobrepasarán el muestreo inicial para certificación.

Artículo 30. Determinación.

30.1 Con el fin de obtener la evidencia de la conformidad, el equipo evaluador seleccionado aplicará las actividades indicadas en la oferta aceptada por el solicitante, dentro de las que se pueden encontrar:

- Ensayos

- Inspección
- Examen o análisis del diseño
- Evaluación del sistema de gestión aplicado al proceso de producción
- Evaluación de laboratorio para ensayos
- Verificación de test report de origen
- Verificación de certificaciones de producto de origen
- Verificación de homologaciones de producto de origen
- Verificación de certificaciones de gestión de calidad de fabricante

30.2 Si el equipo evaluador en la etapa de planeación de actividades identifica que, en la oferta comercial aceptada por el solicitante, falta alguna actividad necesaria para evaluar los requisitos del producto, deberá informar esta novedad para que se ajuste la oferta comercial y se informe dicha novedad al solicitante quien deberá aceptar la nueva oferta de acuerdo con lo indicado en el artículo 28 del presente documento, con el fin de reanudar las actividades de la evaluación.

30.3 En el caso de evaluación mediante el ensayo de las muestras del producto seleccionados, dichas muestras serán ensayadas en el(los) laboratorio(s) seleccionados(s) por SMANOVA S.A.S, teniendo en cuenta que se encuentre(n) acreditado(s) y con el alcance para los ensayos requeridos para demostrar la conformidad frente a los requisitos establecidos. En caso de no existir laboratorios acreditados en Colombia, SMANOVA S.A.S, realizará los ensayos en un laboratorio acreditado en el exterior o en un laboratorio que mediante evaluación demuestre su competencia en la norma ISO/IEC 17025.

30.4 El solicitante o titular está obligado a abstenerse de toda acción directa o indirecta que ejerza presión de cualquier naturaleza sobre los procesos, el personal o los resultados de cualquiera de las etapas de la certificación del producto o proceso. Dado caso en que se identifique que el solicitante o titular ha ejercido presión directa o indirecta sobre los procesos, el personal o los resultados de cualquiera de las etapas de la certificación del producto, se dará por terminado el proceso con decisión de No otorgar el certificado, independiente de los resultados de la evaluación. Tales restricciones contemplan, entre otras, solicitar copias de los informes de resultado directamente a los laboratorios o presionar al laboratorio para acelerar o alterar (directa o indirectamente) en la ejecución de las pruebas o los informes de resultados; ofrecer dádivas o beneficios al personal de SMANOVA S.A.S o de los laboratorios; amenazar al personal de SMANOVA S.A.S o de los laboratorios; presionar al personal de SMANOVA S.A.S para revelar información del proceso en etapas previas a la decisión de certificación, etc.

30.5 Si para el proceso de ejecución de algún ensayo se requiere implementar montajes específicos y esto conlleva la necesidad de materiales o accesorios adicionales o algún sobrecosto no especificado en la oferta realizada inicialmente por SMANOVA S.A.S, dichos sobrecostos deben ser asumidos por el solicitante. De igual manera se podrá aumentar el tiempo de la evaluación de la conformidad debido a la implementación del montaje requerido por el laboratorio que realiza la prueba.

30.6 En cualquiera de estos casos y siempre que SMANOVA S.A.S, requiera la subcontratación de servicios de calibración, ensayo, inspección o auditoría, será responsabilidad de SMANOVA S.A.S., el otorgamiento, negación, mantenimiento, ampliación, reducción o suspensión de la certificación. Previo a la utilización de estos servicios, SMANOVA S.A.S, informará al cliente acerca de las actividades contratadas externamente.

30.7 Una vez se cuenta con todos los resultados de la determinación, el equipo evaluador entregará el informe

de evaluación junto con sus soportes donde se incluye un estudio comparativo de los resultados frente a los requisitos, para que posteriormente se lleven a cabo las etapas de revisión y decisión acerca de la certificación por parte de SMANOVA S.A.S. Los resultados de las actividades de evaluación serán entregados al solicitante o titular, si lo requieren vía correo electrónico o carta.

30.8 En caso de que se detecten no conformidades en la etapa de determinación, el solicitante será notificado. Una vez notificado deberá enviar un plan mediante el cual se indique como se corregirá el hallazgo detectado y que medidas tomará para que no se repita en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario (aplica para todos los esquemas).

30.9 Si cumplido el plazo de treinta (30) días calendario y no envían las acciones propuestas para corregir las no conformidades o estas acciones no son satisfactorias, el equipo evaluador finalizará a la etapa evaluación indicando mediante el informe de evaluación los resultados obtenidos incluyendo las No conformidades detectadas que no han sido cerradas.

30.10 Las acciones para dar cierre a los hallazgos deben ser implementadas dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la notificación del reporte de no conformidad, SMANOVA S.A.S se reservará el derecho de repetir la etapa de determinación para verificar el cumplimiento de los requisitos especificados y de ser así, los costos para realizar las actividades adicionales necesarias para evidenciar la conformidad por parte del equipo evaluador deberán ser asumidas por el solicitante.

30.11 En caso de cumplirse el plazo de sesenta (60) días calendario y no encontrarse satisfactorias las evidencias de la implementación de los planes para corregir las No Conformidades, el equipo evaluador finalizará a la etapa evaluación indicando mediante el informe de evaluación los resultados obtenidos incluyendo las No conformidades detectadas que no han sido cerradas.

Artículo 31. Revisión y decisión.

31.1 Con el fin de verificar de manera eficaz si durante el proceso de evaluación no se omitió ningún requisito de certificación y/o requisitos de producto, el comité de certificación examinará toda la evidencia obtenida durante las etapas de solicitud, selección y determinación.

31.2 De conformidad con lo indicado en el Artículo 21 del presente documento, el comité de certificación decidirá el otorgamiento, no otorgar, mantenimiento, ampliación, renovación, suspensión, restablecimiento o retiro del certificado según aplique al esquema de certificación, con base la información obtenida o creada durante el servicio como el informe presentado por el equipo evaluador asignado al proceso y la recomendación originada en la etapa de revisión.

31.3 En caso de que la decisión sea no conceder, retirar o no renovar el certificado de conformidad, SMANOVA S.A.S, emitirá una comunicación al solicitante o titular indicando que se toma la decisión de no conceder, retirar o no renovar el certificado según corresponda.

31.4 Si el solicitante manifiesta nuevamente su interés de obtener el certificado de conformidad para sus productos o servicios, el servicio de certificación debe iniciarse de nuevo.

Artículo 32. Actividades adicionales.

32.1 En caso de que el comité de certificación requiera información adicional para tomar su decisión, se procederá a las actividades que el comité determine.

Artículo 33. Emisión del certificado.

33.1 Si la decisión del comité de certificación es otorgar la certificación o ampliar, reducir o renovar la certificación, como parte de la etapa de atestación se realizará la emisión del certificado de conformidad el cual cobijará las referencias de productos incluidos en las etapas de solicitud, selección, determinación, revisión y decisión sobre la certificación. igualmente se otorgará el derecho de usar el Sello de SMANOVA S.A.S, en el caso de certificación con vigencia para los productos incluidos en el certificado de conformidad emitido.

33.2 En los casos en que se decida el otorgamiento de la certificación, posterior a la decisión, se le enviará al cliente un borrador (draft) del certificado para que este corrobore que la información allí indicada es correcta y contempla los requisitos de certificación del cliente. Si se identifica que el draft requiere alguna modificación, esta observación debe hacerse dentro de los cinco (5) primeros días hábiles siguientes al envío del draft.

33.3 Todo cambio solicitado en el draft será sujeto a estudio para corroborar si el cambio es pertinente y se encuentra cobijado dentro de las actividades desarrolladas en el proceso de certificación. SMANOVA S.A.S se reserva el derecho de realizar o no los cambios indicados por el cliente, de acuerdo a los resultados del estudio.

33.4 Si el cliente, en el lapso indicado de cinco (5) días hábiles, no comunica la aceptación del draft ni observaciones al respecto, el certificado será emitido conforme al último draft enviado. Cualquier objeción o cambio en dicho certificado será sometida a estudio y el cliente deberá cancelar el valor de la emisión del nuevo certificado.

33.5 Después de emitida la primera versión del certificado de producto, todo cambio aceptado en el certificado generará la emisión de una nueva versión del mismo y el cliente estará obligado a pagar el valor de la emisión previo a la entrega del documento.

Artículo 34. Vigilancia.

34.1 La actividad de vigilancia que aplica para los siguientes esquemas 5, 5 RETIE, 5 RETILAP, 4 RETIE, 4 RETILAP y en caso de que el comité de certificación decida el otorgamiento del certificado, este tendrá una vigencia de acuerdo lo siguiente:

Esquema	Vigencia	Periodicidad de las vigilancias
5	Hasta 5 años	Cada 12 meses
5 RETIE - 5 RETILAP	5 años	Primera vigilancia en un periodo máximo de 12 meses Segunda vigilancia máximo de 32 meses
4 RETIE - 4 RETILAP	2 años	Cada 12 meses

La no ejecución de las actividades de seguimiento posteriores al otorgamiento del certificado, por causas atribuibles al titular del certificado implica la suspensión automática de dicho certificado aplicando lo estipulado en el artículo 45, si el cliente manifiesta su intención de no realizar las actividades de seguimiento se debe proceder al retiro de la certificación bajo los lineamientos del artículo en mención.

34.2 Para la realización de las actividades de vigilancia el equipo evaluador establecerá un plan de evaluación

que garantice cubrir en los seguimientos que se realizan durante la vigencia del certificado, la evaluación a todas las fábricas y familias de productos y procesos certificados en el otorgamiento. Esta evaluación se podrá realizar mediante alguna de las siguientes actividades (según aplique):

- Ensayos o inspección de muestras provenientes del mercado.
- Ensayos o Inspección de muestras provenientes de la(s) fábrica(s) cubierta(s) por el certificado.
- Evaluación mediante auditoría del sistema de gestión del proceso de producción.
- Auditorias del sistema de gestión combinada con ensayos o inspecciones aleatorios.
- Examen o análisis del diseño del producto certificado.
- Revisión de las quejas y/o reclamos relacionados a él(los) producto(s) certificado(s).
- Verificación de test report de origen
- Verificación de certificaciones de producto de origen
- Verificación de certificaciones de gestión de calidad de fabricante
- Evaluación del proceso

34.3 Las actividades de evaluación planeadas para la vigilancia pueden estar sujetas a cambio si durante el desarrollo de las actividades de vigilancia se evidencia:

- Modificaciones de las condiciones técnicas y/o procesos de producción bajo las cuales se aprobó el certificado de producto y que no hayan sido notificadas al organismo de certificación.
- Incumplimientos en las condiciones pactadas en el presente documento.
- Cambio en los documentos normativos, para los que se indique o no, un plazo para cumplir el nuevo reglamento, norma que invaliden el certificado otorgado.
- Uso indebido del certificado o del Sello de SMANOVA S.A.S
- Publicidad indebida del certificado.
- Quejas y reclamos sobre el producto(s) o proceso(s) certificado(s) de los usuarios, comercializadores y/o de autoridades de control y vigilancia.

34.5 Los resultados de las actividades realizadas para evaluar los productos durante la vigilancia deberán cumplir con los requisitos establecidos en los documentos normativos enmarcados en el alcance del certificado para cada caso con el fin de poder continuar con la vigencia del certificado otorgado.

34.6 Los costos asociados al muestreo, ensayos, evaluaciones y demás gastos administrativos ocasionados por la actividad de vigilancia, incluidos o no en la oferta comercial inicial, deben ser asumidos por el titular.

34.7 Una vez se cuenta con todos los resultados de la determinación según el plan establecido para la vigilancia, el equipo evaluador entregará el informe de evaluación junto con sus soportes, para que posteriormente se lleven a cabo las etapas de revisión y decisión acerca de la certificación por parte de SMANOVA S.A.S

34.8 En caso de que se detecten no conformidades en la etapa de determinación, el solicitante será notificado. Una vez notificado deberá enviar un plan mediante el cual se indique como se corregirá el hallazgo detectado y que medidas tomará para que no se repita en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario.

34.9 Si cumplido el plazo de treinta (30) días calendario y no envían las acciones propuestas para corregir las no conformidades o estas acciones no son satisfactorias, el equipo evaluador finalizará a la etapa evaluación

indicando mediante el informe de evaluación los resultados obtenidos incluyendo las No conformidades detectadas que no han sido cerradas.

34.10 Las acciones para dar cierre a los hallazgos deben ser implementadas dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a la notificación del reporte de no conformidad SMANOVA S.A.S, se reservará el derecho de repetir la etapa de determinación para verificar el cumplimiento de los requisitos especificados y de ser así, los costos para realizar las actividades adicionales necesarias para evidenciar la conformidad por parte del equipo evaluador deberán ser asumidas por el solicitante.

34.11 En caso de cumplirse el plazo de noventa (90) días calendario y no encontrarse satisfactorias las evidencias de la implementación de los planes para corregir las no conformidades, el equipo evaluador finalizará a la etapa evaluación indicando mediante el informe de evaluación los resultados obtenidos incluyendo las No conformidades detectadas que no han sido cerradas.

34.12 En la evaluación de vigilancia se deberá verificar de una manera eficaz que no se hayan presentado cambios en las condiciones de fabricación del producto o proceso certificado, que alteren las características del producto o proceso determinadas durante el otorgamiento de la certificación. Si se identifica que se han presentado cambios en el sistema productivo y procesos o el diseño del producto que afecten la capacidad de cumplir con los requisitos establecidos para el producto y que no han sido anunciados por el titular a SMANOVA S.A.S, se podrán aplicar las sanciones previstas en el capítulo (sanciones), de este documento.

34.13 Durante la evaluación de vigilancia se deberá verificar por parte del equipo evaluador asignado el adecuado uso del certificado otorgado y del logo de SMANOVA S.A.S. En caso de evidenciar han sido utilizados de forma inadecuada o generando mala reputación para SMANOVA S.A.S posibilitando el engaño hacia terceros y/o su uso no autorizado, se aplicarán las medidas previstas en el capítulo (sanciones), de este documento.

Artículo 35. Evaluaciones extraordinarias.
35.1 SMANOVA S.A.S, está facultado para adelantar las evaluaciones extraordinarias al titular del certificado si se llegara a evidenciar que:

- Se deben realizar nuevas actividades para evaluar los cambios informados por los solicitantes o titulares, que puedan afectar la certificación, como se indica en los artículos 9° y 10° del presente documento.
- Se realizó modificación de las condiciones técnicas y/o proceso de producción bajo las cuales se aprobó el certificado de conformidad y que no hayan sido notificadas.
- Hay incumplimiento en las condiciones pactadas en el presente documento.
- Hay cambio en los documentos normativos, para los que se indique o no, un plazo para cumplir el nuevo reglamento, norma y que invaliden el certificado otorgado.
- Se realizó uso indebido del certificado o del Sello de SMANOVA S.A.S.
- Se realizó publicidad indebida del certificado.
- Hay quejas sobre el producto(s) o proceso(s) certificado(s) de los usuarios, comercializadores y/o de autoridades de control y vigilancia.

35.2 Si se comprueba mediante la evidencia recolectada durante la evaluación extraordinaria que el(los) producto(s) o procesos no cumplen con los requisitos del documento normativo o reglamentario bajo el cual fue certificado, SMANOVA S.A.S, podrá aplicar las sanciones previstas en el capítulo (sanciones), de este documento.

35.3 La necesidad de realizar evaluaciones extraordinarias será notificada al solicitante o titular del certificado, el cual debe aceptar su realización mediante comunicación física o por correo electrónico. Igualmente debe aceptar y realizar el pago de los costos que genera realizar las actividades.

35.4 La no aceptación o no pago de los costos asociados a la realización de evaluaciones extraordinarias notificadas por SMANOVA S.A.S, al Solicitante o Titular, será causal de no otorgamiento, en caso de solicitantes, o de suspensión en caso de titulares según lo indicado capítulo (sanciones), de este documento.

Artículo 36. Ampliaciones o Reducciones del Certificado de Producto o Proceso.

36.1 En el caso que requiera una ampliación o reducción del alcance certificado u otorgado (incluir o retirar referencias, incluir procesos y/o incluir o retirar plantas de fabricación), el titular por medio de un correo electrónico indicando junto a su información general la descripción y características de los productos, procesos, líneas de producción o documentos normativos para los cuales solicita la ampliación o reducción del alcance de la certificación. Igualmente debe anexar los soportes que indique tener en dicha solicitud los cuales pueden ser:

- Fichas técnicas, fotografías, catálogos, listados de productos, donde se evidencie las características técnicas de (los) productos a incluir en la certificación
- Certificación del sistema de gestión de calidad, en idioma inglés y/o español (con alcance en la fabricación, proceso y/o diseño de los productos a certificar).
- Test report en laboratorios acreditados bajo ISO/IEC 17025, con el alcance a los ensayos aplicables a cada producto sujeto a evaluación, en idioma inglés y/o español
- Certificado de producto emitidos en otro país por organismos de certificación acreditados.
- Autodeclaraciones
- Para el caso de cascos incluir o retirar referentes normativos

SMANOVA S.A.S, efectuará un estudio para determinar las actividades a realizar y de esta forma proponer una oferta comercial. Las ampliaciones del alcance bien sean de referencias, procesos, líneas de producción y/o referentes normativos, seguirán las actividades establecidas para el otorgamiento dadas en el Artículo 22° y la atestación, en caso de que así lo decida el comité de certificación, se realizará mediante la emisión de una nueva versión del certificado que anula a la versión anterior.

Nota 6: Para el caso de la reducción o eliminación de referencias en el certificado no será necesario convocar un comité, esta decisión podrá ser tomada por el director técnico del Organismo y/o por la Gerencia General.

Artículo 37. Renovación.

38.1 Los titulares de certificados emitidos bajo los esquemas de vigencia, deben manifestar su intención de renovar la certificación otorgada, mediante los canales de comunicación indicados en el Artículo 23°, con al menos tres (3) meses previos a la fecha de expiración indicada en el Certificado de conformidad emitido.

Nota 7: SMANOVA SAS, realizara comunicación para iniciar actividades de mantenimiento o vigilancia 3 meses antes de la fecha definida, pero esta comunicación es informativa la responsabilidad del cumplimiento de los requisitos es el titular del certificado

38.2 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.

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

CAPITULO VIII
CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN

Artículo 39. Emisión.
39.1 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 del Capítulo VII y el Comité de Certificación o quien haga sus veces deberán haber decidido su otorgamiento.

Artículo 40. Cobertura.
40.1 El certificado emitido por 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 41. 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 y se haya ejecutado el pago establecido.

Artículo 42. Mantenimiento o vigilancias. Los certificados de conformidad bajo esquema de vigencia deberán cumplir con el programa de vigilancia indicado en el artículo 34 de este documento. La programación de la primera vigilancia se realizará 3 meses antes de la fecha definida para cada fecha de vigilancia. Dicha programación es comunicada vía correo electrónico al titular, teniendo en cuenta los siguientes eventos posibles:

- El titular podrá proponer una nueva fecha, siempre y cuando las actividades de evaluación se puedan desarrollar antes de cumplirse la fecha de vigilancia aplicable, para lo cual, antes de aceptar la nueva fecha propuesta verificará la disponibilidad del equipo evaluador que llevará a cabo las actividades, lo cual no ameritará ninguna acción adicional por parte de SMANOVA S.A.S, o el cliente.
- El titular podrá proponer una fecha para la cual no se alcance a cumplir las actividades de evaluación planeadas para la primer o segunda vigilancia (según corresponda), la cual podrá ser aceptada por SMANOVA S.A.S. Sin embargo, este hecho dará lugar a una suspensión temporal del certificado desde el cumplimiento del primer o segundo año de emitido el certificado (según corresponda a la primer o segunda vigilancia), sin que esta decisión deba ser evaluada por el comité de certificación, hasta que sea ejecutada o completada la evaluación de vigilancia y como resultado se obtenga un concepto favorable parte del comité de certificación. La suspensión temporal solamente podrá ser mantenida por el lapso de noventa (90) días calendario, momento en el cual el caso será revisado por parte del comité de certificación quien decidirá el retiro del certificado.

Nota 8: SMANOVA SAS, realizara comunicación para iniciar actividades de mantenimiento o vigilancia 3 meses antes de la fecha definida, pero esta comunicación es informativa la responsabilidad del cumplimiento de los requisitos es el titular del certificado

CAPITULO IX

TARIFAS

Artículo 43. Tarifa de los Servicios de Certificación de Producto
43.1 La tarifa de los servicios de certificación de producto será dada a conocer al solicitante mediante la oferta comercial enviada por SMANOVA S.A.S, y será acordada de acuerdo con los artículos 27 y 28 de este documento.

43.2 En caso de que los costos de vigilancia no estén contemplados en la oferta inicial, estos serán enviados por SMANOVA S.A.S, previo a la realización a la vigilancia correspondiente y deberán ser asumidos por el titular. Si se realizaron adiciones existe la posibilidad de un aumento en los días de evaluación de vigilancia.

43.3 La tarifa no incluye los costos asociados a tiquetes y/o desplazamientos aeropuerto - sede evaluación – aeropuerto, sostenimiento y alojamiento del equipo evaluador. Cuando la evaluación se realice en ciudad distinta al lugar de residencia de las personas que conforman el equipo el evaluador, serán asumidos por el solicitante o titular.

CAPITULO X
SANCIONES

Artículo 44. Amonestación o llamados de atención.
44.1 Los incumplimientos de los deberes del solicitante consignados en el capítulo V de este documento y otras situaciones de irregularidad (usos indebidos del certificado y/o del Sello de SMANOVA S.A.S, no permitir la entrada del equipo evaluador del ente acreditador o del organismo), que no afecten la validez de los resultados del producto o proceso certificado, la confianza en que el producto cumple los requisitos especificados, ni a la seguridad de terceros, serán objeto de amonestación, para lo cual la Gerencia General tomaran la decisión .

44.2 El cliente o titular del certificado tendrá un plazo de cinco días (5) hábiles para dar respuesta de los requerimientos, dentro del cual el titular deberá resolver la situación que da lugar a la misma y las causas que la motivaron. El titular podrá presentar una solicitud justificada a SMANOVA S.A.S, para ampliar el plazo concedido, pero queda a decisión de la Gerencia General la viabilidad de concederlo.

44.3 Las amonestaciones se comunicarán por escrito al titular. Respecto de ella, el titular podrá formular observaciones, pero no procede apelación.

44.4 Si el titular del certificado no demuestra que se ha resuelto la situación que dio lugar a la amonestación, la Gerencia General decidirá la necesidad de retirar la certificación otorgada y todos los derechos de uso del certificado y/o Sello de SMANOVA S.A.S, cesan, quedando el titular obligado a suspender toda la publicidad respecto a la misma.

Artículo 45. Suspensiones o retiro de la certificación.
45.1 SMANOVA S.A.S, se reserva el derecho de suspender o retirar la certificación en cualquier momento por los siguientes motivos

Motivos de suspensión del certificado:

- Por solicitud del cliente dentro de los términos contractuales.
- Por no aceptar las evaluaciones de vigilancia, cuyas actividades serán anunciadas oportunamente

por SMANOVA S.A.S.

- Por no atender las quejas o requerimientos efectuados por los usuarios de sus productos o entes de control o solicitudes formales efectuados por SMANOVA S.A.S.
- Uso indebido de los sellos de certificación de SMANOVA S.A.S en sus diferentes publicidades o medios de comunicación.
- Hacer referencia errónea a productos, referencias o plantas no evaluadas
- Mutuo acuerdo entre SMANOVA SAS y el titular
- Adulteración en la documentación de los documentos de certificación
- No se han finalizado las actividades de vigilancia dentro de los tiempos establecidos del certificado

Nota 9: La suspensión del certificado se mantendrá hasta que sea ejecutada la evaluación de vigilancia y como resultado se obtenga un concepto favorable parte del Comité de certificación. La suspensión temporal solamente podrá ser mantenida por el lapso de noventa (90) días calendario, momento en el cual el caso será revisado y se decidirá el retiro del certificado.

Motivos de Retiro de la certificación

- Por incumplimiento en el pago de las facturas a satisfacción
- Por imputaciones deshonrosas contra SMANOVA S.A.S
- Por modificación a las condiciones técnicas bajo las cuales se aprobó el certificado de producto y que no hayan sido notificadas a SMANOVA S.A.S
- Por incumplimiento en las condiciones pactadas en el presente documento
- Por uso indebido del certificado o del sello de SMANOVA S.A.S, sin que el titular haya resuelto la situación y las causas que lo originaron, en los plazos definidos por el organismo de certificación.
- Por cambio en los documentos normativos, para los que se indique o no, un plazo para cumplir el nuevo reglamento, proceso, norma y que invaliden el certificado otorgado.
- Por no demostrar el cumplimiento en los plazos señalados en este documento, para la implementación de correcciones y/o acciones correctivas presentadas a SMANOVA S.A.S como resultado de No conformidades detectadas en las actividades de evaluación de producto y/o sistema de gestión.
- Adulteración en la documentación de los documentos de certificación

45.2 La suspensión del uso de la certificación o el retiro de esta se notificará al cliente de forma escrita o por medio de correo electrónico, así como el periodo por el cual aplicará la suspensión según la severidad de la falta en la que se haya incurrido, pero no podrá ser superior a noventa (90) días calendario. Con el fin de levantar la suspensión el titular deberá evidenciar la realización de las actividades relacionadas con la corrección o acción correctiva de los motivos que originaron la suspensión a SMANOVA S.A.S y en caso de que se requiera desarrollar actividades de evaluación adicionales, los costos de dichas actividades serán asumidas por el titular del certificado.

En caso de notificación de retiro de la certificación el cliente tendrá cinco (5) días calendario una vez notificado para apelar la decisión y mostrar las evidencias correspondientes para estudiar la modificación de la decisión, si después de notificado no presenta ninguna observación se dará por entendido la aceptación de esta.

45.3 Si pasados noventa (90) días calendario de notificada la suspensión al titular, este no aporta evidencias de que las actividades relacionadas con la corrección o acción correctiva de los motivos que originaron la suspensión fueron solucionadas, o no lleva a cabo las actividades de evaluación que defina SMANOVA S.A.S, para obtener las evidencias suficientes para levantar la suspensión, se decidirá el retiro de la certificación otorgada.

45.4 Una vez decida y notificada la suspensión o retiro de la certificación, el titular no puede seguir utilizándola y debe suspender toda publicidad alusiva a la certificación. También debe retirar del comercio los productos que no cumplan con los requisitos establecidos en los documentos normativos y/o que cuenten con el Sello de SMANOVA S.A.S, a menos que SMANOVA S.A.S, por razones justificadas lo exima de tal obligación. Los costos generados con motivo de efectuar el retiro de publicidad y productos del mercado deben ser asumidos por el titular.

45.6 El solicitante o titular debe devolver, a solicitud de SMANOVA S.A.S., cualquier documento que SMANOVA S.A.S, le haya entregado como parte de las actividades indicadas en el capítulo VII del presente documento. Para el caso del titular, SMANOVA S.A.S, informará a los organismos de control y vigilancia acerca de la suspensión o retiro de la certificación y en caso de no realizar la devolución de los documentos exigidos, SMANOVA S.A.S, tomará las medidas legales que sean pertinentes.

45.7 SMANOVA S.A.S, se reserva el derecho de publicar, de la forma que considere pertinente, la suspensión o el retiro de la certificación.

Artículo 46. Recursos.
46.1 las decisiones del comité de Certificación son susceptibles de apelación, para lo cual el solicitante deberá interponer el recurso por escrito y de forma motivada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. El trámite de la apelación seguirá las disposiciones establecidas por SMANOVA S.A.S, para tal efecto, se dejará registros de las observaciones para soportar las decisiones tomadas.

CAPITULO XI
QUEJAS Y APELACIONES

Las quejas deberán ser presentadas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento SG-PRO-03 Apelaciones y quejas que se encuentra en la página web de SMANOVA S.A.S y/o podrá compartirse a solicitud.

CAPITULO XII
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Artículo 47. Protección de datos personales. SMANOVA S.A.S ha solicitado sus datos personales en el desarrollo de las actividades del servicio, y respeta los principios contemplados en la ley legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Para ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir o duda puede comunicarse al correo electrónico gerencia@smanova.co o info@smanova.co.

Artículo 48. Autorización de Tratamiento de Datos Personales. SMANOVA S.A.S actuará como responsable del tratamiento de datos personales de los cuales soy titular y que, conjunta o separadamente podrá recolectar, usar y tratar mis datos personales.

Que me ha sido informada la (s) finalidad (es) de la recolección de los datos personales.

Mediante la página web o correos de la compañía podré radicar cualquier tipo de requerimiento relacionado

con el tratamiento de mis datos personales.

Autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a SMANOVA S.A.S para tratar mis datos personales para los fines relacionados con el alcance de esta oferta y en especial para fines legales, contractuales, misionales descritos en este documento y podré ser contactado por cualquier medio tecnológico TIC para programación de servicios, envío de información, encuestas de satisfacción, solicitudes de aclaraciones y demás que tengan que ver con la prestación de servicios.

En mi calidad de titular de la información, actuando libre y voluntariamente, autorizo de manera expresa e irrevocable a SMANOVA S.A.S, o a quien represente sus derechos, a consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se refiera a mi Comportamiento crediticio, financiero, comercial, de servicios y de terceros países de la misma naturaleza a las centrales de información que administra la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, o a quien represente sus derechos.

Mis derechos y obligaciones, así como la permanencia de mi información en las bases de datos corresponden a lo determinado por el ordenamiento jurídico aplicable del cual, por ser de carácter público, estoy enterado. Así mismo, manifestó que conozco el contenido del reglamento de las centrales de Información.

Acepto que he leído la oferta y que estoy de acuerdo con las disposiciones definidas en ella.

SMANOVA