	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	1 de 37

## 1. OBJETIVO

Este documento describe el proceso mediante el cual SGS Colombia S.A.S lleva a cabo la evaluación de la conformidad para la certificación de productos, procesos y servicios, de acuerdo con los requisitos de la ISO / IEC 17065:2012 Evaluación de la conformidad, requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.

## 2. ALCANCE

El presente Documento aplica para la certificación de todos los productos, procesos y servicios que SGS COLOMBIA S.A.S puede certificar de acuerdo con el Alcance de su Acreditación, es decir:

- Certificación de Reglamentos Técnicos.
- Certificación de Normas Técnicas Voluntarias.


## 3. DEFINICIONES

Para los fines de este Documento, se aplican las siguientes definiciones:

- **Actividad de Evaluación de la Conformidad:** Demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso o servicio.
- **Producto:** Resultado de un proceso
- **Muestreo:** Obtención de una muestra representativa del objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento.
- **Muestreo en el mercado:** Es la actividad de muestreo llevado a cabo directamente en los puntos de venta (en donde se requeriría de la compra directa del producto) o, en su defecto, en las bodegas de almacenamiento.
- **Lote homogéneo:** es un conjunto de unidades de producto, manufacturadas por un mismo fabricante, cuyo uso y características físicas son similares. Un lote homogéneo puede estar constituido de una o más referencias.
- **Ensayo/Prueba:** Determinación de una o más características de un objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento.
- **Inspección:** Examen del diseño de un producto o del producto y determinación de su conformidad con requisitos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.
- **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente y evaluarlos objetivamente para determinar en qué medida se cumplen los requisitos especificados.
- **Selección:** La selección involucra actividades de planificación y preparación con el fin de reunir o producir toda la información y las entradas necesarias para la siguiente etapa de DETERMINACIÓN.
- **Determinación:** Las actividades de la 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.
- **Revisión:** Constituye la etapa final de verificación antes de tomar la importante decisión sobre si se ha demostrado o no en forma confiable que el objeto de evaluación de la conformidad cumple con los requisitos especificados. Si el cumplimiento de los requisitos especificados no ha sido demostrado, se puede informar el hallazgo de no conformidad.
- **Atestación/Decisión de certificación:** Etapa en la cual se da lugar a una afirmación respecto al cumplimiento o no del producto. En esta etapa se decide si la recomendación de la Revisión es respaldada o negada. En esta etapa la emisión del resultado al cliente se lleva a cabo.

Esta es una COPIA NO CONTROLADA  
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point

**CONFIDENCIAL**

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	2 de 37

- **Laboratorio acreditado:** laboratorio que ha surtido exitosamente un proceso de acreditación de acuerdo con la norma ISO/IEC 17025:2005 con un Organismo miembro de ILAC y en cuyo alcance se encuentran metodologías de ensayo específicas.
- **Laboratorio evaluado:** Laboratorio que ha sido objeto de revisión por parte de SGS Colombia de acuerdo con requisitos aplicables de la ISO/IEC 17025:2005.
- **Evidencia Objetiva:** Información cuya veracidad puede demostrarse, basada en hechos y obtenida por observación, medición, ensayo u otros medios.
- **Familia:** grupo de referencias de productos que comparten características técnicas similares (material, lugar de fabricación, características, uso final, norma aplicable, entre otras).
- **Certificado (Main License):** Documento resultante de un proceso inicial de Evaluación de la Conformidad en la que se haya evidenciado cumplimiento con una Norma o Reglamento Técnico.
- **Sub-Certificado (Sub-Licencia):** Certificado que se emite basado en los resultados de un Certificado (Main License).
- **Renovación:** Se entiende por Renovación de un Certificado cuando las actividades de evaluación terminaron antes de la fecha de vencimiento del mismo.

#### 4. RESPONSABLES

N.A.

#### 5. REFERENCIA.


- ISO/IEC 17000:2004
- ISO/IEC 17020:2012.
- ISO/IEC 17021-1:2015.
- ISO/IEC 17025:2005.
- ISO/IEC 17065:2012.
- ISO/IEC 17067:2013.

#### 6. PROCEDIMIENTO

El proceso de Certificación de Producto (Evaluación de la Conformidad) está constituido por una serie de actividades secuenciales, lógicas y agrupadas en 4 etapas diferentes descritas a continuación:

- **SELECCIÓN:** Etapa de Planeación del Servicio.
- **DETERMINACIÓN:** Etapa de ejecución de las actividades necesarias para tomar decisiones posteriores.
- **REVISIÓN:** Etapa de comparación de los resultados de la DETERMINACIÓN contra los requisitos de la norma que se esté evaluando.
- **DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN Y ATESTACIÓN:** Etapa en la que se declara sobre la Conformidad o No conformidades de un producto respecto a los requisitos de una norma. Adicionalmente se incluyen las actividades de emisión del documento final (certificado o reporte de no conformidad).

##### 6.1 SELECCIÓN

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	3 de 37

**6.1.1 Solicitud Inicial:** El proceso de Certificación de Producto inicia con la recepción de una solicitud expresa de un cliente<sup>1</sup> respecto a la necesidad de certificar un producto, modificar las condiciones de un certificado ya emitido, adicionar referencias o aplicar a una Sub-Licencia.

Para evaluaciones iniciales se deberán utilizar los formularios de Solicitud de Certificación de Productos, Procesos y Servicios; estos documentos se pueden obtener solicitándolos directamente a SGS Colombia S.A.S. Mediante el diligenciamiento de este formulario, el Representante Legal de dicha empresa:

- a) Efectúa la solicitud formal de la evaluación de la conformidad.
- b) Propone el alcance de la certificación.
- c) Declara que la información suministrada es cierta y válida y que el organismo que representa cumple con todos los requisitos legales exigidos para operar en Colombia.
- d) Además, una vez aceptada la Oferta de Servicios, accede a cumplir con los requisitos de la certificación y a suministrar cualquier información adicional necesaria para la evaluación de los productos, procesos o servicios que se van a certificar.

**Nota:** Cuando la certificación solicitada tiene implicaciones reglamentarias o va a ser utilizada por las autoridades de reglamentación técnica en procesos de designación, autorización o similares, es responsabilidad de la empresa solicitante asegurarse de que el alcance de la certificación que solicita sea el requerido por la autoridad competente en cada caso.

**6.1.2 Revisión de la Solicitud:** Toda oferta de servicios de Certificación de Producto, Proceso o Servicio debe pasar por una etapa de planeación y revisión antes de ser emitida. Esto con el fin de establecer la siguiente información:


:

- Norma o Reglamento que evaluar.
- Esquema de certificación incluyendo las actividades necesarias a ser ejecutadas<sup>2</sup>.
- Planes de muestreo aplicables.
- Laboratorios, Organismos de Inspección u Organismos de Evaluación de Sistemas de Gestión que se requieran Subcontratar.
- Costo asociado del servicio.
- Notas y otras condiciones particulares de las actividades a ser ejecutadas dentro del proceso de certificación.

**6.1.3 Emisión de oferta:** Los EJECUTIVOS DE CUENTA/ASISTENTE COMERCIALES de SGS Colombia S.A.S. son los encargados de la generación de las ofertas (que pueden ser Ofertas comerciales iniciales o Anexos a la oferta comercial en los casos de Cierres de no conformidades o cambios a las condiciones). Es importante que se tenga en cuenta que cualquier cambio que se requiera a las condiciones del servicio establecidas en la Oferta Comercial, requieren de una nueva etapa de Revisión de la Solicitud. Una vez aceptado formalmente el servicio, se procederá con la etapa de la Determinación.

<sup>1</sup> Es posible que el proceso inicie también cuando el mismo Organismo de Certificación necesite ejecutar ajustes a algún certificado o proceso de evaluación por alguna condición particular. Ejemplo: Cambios en las norma o Reglamento a aplicar, modificaciones de condiciones de seguimientos, correcciones, ente otros.

<sup>2</sup> En el **ANEXO A** de este procedimiento se describen los diferentes esquemas de certificación de acuerdo al riesgo del servicio y las actividades requeridas tanto en la Evaluación Inicial como en las Vigilancias (si aplica). La clasificación del riesgo del servicio se ejecuta según procedimiento CRS-P-20 Perfiles de Riesgo.

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	4 de 37

## 6.2. DETERMINACIÓN

**6.2.1 Programación de las actividades:** El PROFESIONAL LOGÍSTICO de SGS Colombia S.A.S. debe asegurarse que cada actividad requerida se lleve a cabo de acuerdo a lo acordado y considerando la disponibilidad y personal interno aprobado para ellos. Estas actividades incluyen: muestreo/inspecciones visuales, Auditorias (Inspecciones a la fábrica) y ejecución de ensayos de laboratorio.

Toda actividad programada genera registros. Estos registros llegan en momentos muy diferentes del proceso y es labor del PROFESIONAL LOGÍSTICO de SGS Colombia S.A.S. su recopilación y orden. Esto con fin de proceder con la etapa de la Revisión.

## 6.3 REVISIÓN

**6.3.1 Programación del EVALUADOR:** Cuando todas las actividades de la etapa de la DETERMINACIÓN han sido finalizadas y cuando el PROFESIONAL LOGÍSTICO asegure que el expediente se encuentra completo, procederá a programar la revisión del expediente por parte de un EVALUADOR autorizado<sup>3</sup>. Lo anterior aplica para los esquemas de certificación 1a, 1b, 4 y 5 (todos los niveles de riesgo). Para los casos del esquema de certificación 6, la etapa de la REVISIÓN es generada por parte del AUDITOR mediante el Reporte de Auditoria.

La labor del EVALUADOR es determinar si los requisitos de la Norma o Reglamento establecidos en el alcance del proceso se están cumpliendo o no, considerando la Evidencia Objetiva recopilada en cada uno de los registros generados en la etapa de la DETERMINACIÓN.

**6.3.2 Generación del Informe de Análisis de Resultados:** El EVALUADOR debe realizar su trabajo considerando las listas de chequeo por producto aplicables. Al informe generado en la etapa de la REVISIÓN se le denomina Informe de Análisis de Resultados. En este documento se enumeran la totalidad de los requisitos aplicables al producto y el resultado de los ensayos/pruebas o Inspecciones visuales realizados. Cada resultado se acompañará de su respectivo concepto de cumplimiento o no y la referencia al Informe de Resultados del Laboratorio o Informe de Inspección correspondiente. Si la evidencia se compone de un único documento (Informe de Resultados del Laboratorio o Informe de Inspección), puede hacerse referencia a él una sola vez en el cuerpo del Informe.


El Informe de Análisis de Resultados debe contener finalmente una conclusión total del proceso de evaluación de conformidad del producto.

*Nota importante:* Existen requisitos que no dependen de un valor establecido por la norma de referencia, sino que corresponden a lo que el fabricante establezca. (Ejemplo: la Resistencia Interna al corte del Material de fricción para vehículos automotores). En estos casos es necesario que el evaluador:

- Solicite al cliente la declaración correspondiente a la característica en particular que lo requiere. Incluyendo las tolerancias aplicables.
- Ejecutar la revisión considerando el resultado del ensayo y la declaración del Fabricante.

*Nota Importante:* cuando durante la actividad de Revisión de la Solicitud (ver numeral 6.1) se hayan identificado requisitos de diseño, SGS Colombia aceptará soportes de ensayos de laboratorio ejecutados fuera del proceso de evaluación si las siguientes condiciones se cumplen:

<sup>3</sup> No confundir esta etapa de REVISIÓN con el proceso de Revisión y Decisión de certificación de que tratan los numerales 7.4 y 7.6 de la ISO/IEC 17065:2012.

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	5 de 37

- Que el reporte de ensayo haya sido ejecutado por un laboratorio acreditado ante miembro de ILAC.
- Que el diseño del producto que se está evaluando no difiera de aquel que fue sometido a ensayos iniciales de Diseño (Tipo)<sup>4</sup>

Un requisito se considerará CONFORME cuando la evidencia objetiva recopilada dentro de la etapa de la DETERMINACIÓN indique que la característica evaluada se encuentre dentro de las tolerancias<sup>5</sup> o especificaciones establecidas. En caso contrario el requisito se considerará NO CONFORME.

En los casos en los que el EVALUADOR considere que un requisito no es aplicable al producto evaluado, deberá indicar claramente las razones en el Informe de Análisis de Resultados.

**6.3.3 Preparación del Expediente:** Al momento de recibir el Informe de Análisis de Resultados y el Borrador del certificado, el PROFESIONAL LOGÍSTICO debe asegurarse de incluirlos en el Expediente relacionado y ejecutar una revisión general de todos los registros del proceso con el fin de proceder a ejecutar la etapa de DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN Y ATESTACIÓN.

#### 6.4 DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN Y ATESTACIÓN

**6.4.1 Ejecución del panel de Evaluación:** el Jefe de Certificación o Supervisor Técnico designado deben informar claramente su decisión tanto al PROFESIONAL LOGÍSTICO correspondiente como al ASISTENTE ADMINISTRATIVO. En los casos que la decisión sea CERRAR NO CONFORMIDADES o MANTENER EN ESPERA el responsable de la decisión debe dar instrucciones claras al PROFESIONAL LOGÍSTICO respecto a las actividades necesarias que deben llevarse a cabo por parte del cliente o de SGS Colombia S.A.S<sup>6</sup>.

**6.4.2 Información de resultados no satisfactorios al cliente:** Una vez recibidos los resultados de la actividad de a panel de evaluación, el PROFESIONAL LOGÍSTICO de SGS Colombia S.A.S. debe informar los resultados detallados al cliente y los comentarios del que tomó la decisión. Así mismo debe solicitar la confirmación de si se desea o no continuar con el proceso.

Una vez el cliente acepte los resultados de la decisión y las actividades que deben llevarse a cabo, se debe proceder con todas las etapas desde la REVISIÓN<sup>7</sup> hasta que nuevamente el proceso llegue a la DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN Y ATESTACIÓN. Es responsabilidad del PROFESIONAL LOGÍSTICO DE SGS Colombia S.A.S. mantener el control sobre el proceso cuyos resultados no fueron satisfactorios.


**6.4.3 Emisión de certificado:** La emisión implica un proceso administrativo interno que incluye el registro, la

<sup>4</sup> Se entiende que un producto amntiene sus condiciones de diseño si no existe evidencia de cambios que afecten las condiciones de la norma que se esté evaluando-Las actividades requeridas para determinar estos cambios deberan ser determinadas durante la actividad de Revisión de la Solicitud y especificadas en el Plan de Trabajo.

<sup>5</sup> Para los requisitos que exigen resultados cuantitativos, el análisis del EVALUADOR deberá considerar los valores de la incertidumbre que arroja el laboratorio. En otras palabras, un requisito cuantitativo se considerará CONFORME si el valor arrojado por el laboratorio (con su incertidumbre asociada) se encuentra dentro de la tolerancia establecida por la Norma o Reglamento de referencia.

<sup>6</sup> Estas actividades pueden incluir condiciones de re-ensayos, tiempo máximo de cierre, solicitud de información faltante al cliente o consultas a laboratorio. También pueden darse indicaciones al LÍDER TÉCNICO y PROFESIONAL LOGÍSTICO respecto a la necesidad de emisión de un Anexo a la oferta comercial.

<sup>7</sup> En este caso no se generaría una oferta comercial nueva sino un Anexo a la Oferta Comercial,

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	6 de 37

aprobación, el cargue de certificado a plataformas aplicables y la posterior envío del documento escaneado por parte del PROFESIONAL LOGÍSTICO de SGS Colombia S.A.S. al cliente.

La entrega del documento físico será ejecutada acorde a lo pactado con el cliente.

## 6.5 USO DEL SELLO DE CERTIFICACIÓN

Una vez certificado, la Organización tiene derecho a hacer uso de la marca de SGS Colombia S.A.S en sus productos con referencia a su condición de certificados, de acuerdo con las condiciones establecidas en el documento CRS-F-12-01 DIRECTRICES USO DE SELLO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO DE SGS.

Está explícitamente prohibido el uso de la marca de certificación o la referencia a la condición de certificado por parte de los solicitantes hasta tanto la certificación no se haya concedido. Los solicitantes de la certificación deberán evitar en su documentación o publicidad el uso de términos como “con número de solicitud SGS...”, “en proceso de certificación...” o cualquier referencia a SGS Colombia S.A.S que pueda dar la impresión de que sus productos, procesos o servicios están certificados.

El Organismo de Certificación de producto suministrara información, según solicitud, acerca de la validez de una certificación determinada.

En caso de evidenciar uso indebido del sello de certificación, SGS Colombia S.A.S deberá tomar acciones adecuadas, con cargo al Cliente, para ocuparse de referencias incorrectas o engañosas a la certificación o uso de Certificados y marcas de certificación. Estas incluyen la suspensión o retiro del Certificado, acción legal y/o publicación de la infracción.

A continuación, se explica los pasos a seguir por parte de SGS Colombia S.A.S, por el uso indebido del sello.

- Suspensión de la certificación.
- Notificación de SGS Colombia S.A.S al cliente final y a la entidad de vigilancia y control correspondiente
- Notificación al área legal.


Para el levantamiento de este hallazgo, el cliente final debe implementar las siguientes acciones correctivas.

- Sustitución del producto mal marcado en el mercado
- Ajustes a los modelos correspondientes
- Notificaciones al público aplicables

Cuando se evidencia la implementación adecuada de una acción correctiva, SGS Colombia S.A.S enviará al cliente final una carta formal que indique que la suspensión impuesta ha sido levantada y que se autoriza el uso del sello de certificación, y con copia a la entidad de vigilancia y control.

## 6.6 ACTIVIDADES QUE SE DERIVAN DE LA EMISIÓN DE UN CERTIFICADO

La emisión de un certificado puede implicar actividades adicionales provenientes de necesidades del cliente o por las condiciones mismas del esquema de certificación. Sin perjuicio de la naturaleza de las actividades que se ejecuten (y que se describen a continuación), las etapas mencionadas en 6.1, 6.2 6.3 y 6.4 DEBEN llevarse a cabo.

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	7 de 37

**6.6.1 Emisión de Sub-Certificados (Sub-Licencias)<sup>8</sup>:** La emisión de Sub-Licencias ocurre cuando un certificado que ha sido emitido considerando un esquema 4 o 5, requiere ser utilizado por un tercero. Las Sub-Licencias se basan en los resultados de una evaluación ya terminada y ejecutada por SGS Colombia S.A.S.

En este caso es el responsable del certificado inicial quién autorizará a SGS Colombia S.A.S. la emisión de un Sub-Certificado, cumpliendo con las condiciones y procedimiento indicado a continuación:

- a. Diligenciamiento de la solicitud de Sub-Licencia: Utilizando el formato *CRS-F-06-03 Solicitud de Sublicencias*, El responsable<sup>9</sup> del certificado inicialmente emitido debe indicar con exactitud la siguiente información
- Nombre y dirección tanto del responsable del certificado inicial como de la organización a la cual se le emitirá la Sub-Licencia (para este último se requieren los datos de contacto y correo de forma adicional)
  - Nombre y dirección del fabricante del producto certificado
  - Número del Certificado original
  - El producto certificado
  - Tiempo de autorización (en los casos en los que la Sub-Licencia tenga menos de un año de validez).
  - Referencias de producto exactas que serán autorizadas y las referencias equivalentes aplicables para la Organización a la cual la Sub-Licencia será emitida<sup>10</sup>.

**NOTA IMPORTANTE:** La Organización a la cual la Sub-Licencia será emitida debe corresponder siempre a una empresa en Colombia que se hará responsable del producto ante las autoridades nacionales.

Adicional al formato, el responsable del certificado inicialmente emitido deberá aportar los documentos adicionales necesarios para ejecutar las actividades de la Determinación requeridas<sup>11</sup>.

El formato *CRS-F-06-03 Solicitud de Sublicencias* debe ser firmado tanto por el responsable del certificado inicialmente emitido como por el representante de la Organización a la cual la Sub-Licencia será emitida.

- b. Selección: Recibida la Solicitud firmada, se debe proceder a contactar a la Organización a la cual la Sub-Licencia será emitida con el fin de finiquitar los asuntos comerciales y hacer firmar la Oferta Comercial (incluyendo las condiciones del servicio). En otras palabras, al momento de recibir la solicitud de Sub-Licencia se debe proceder a iniciar la Etapa mencionada en el numeral 6.1.


<sup>8</sup> La Emisión de Sub-Licencias se basa en lo establecido en el numeral 7.4.5 de la norma ISO/IEC 17065:2012, ya que se está emitiendo un certificado fundamentado en las actividades de evaluación ya terminadas.

<sup>9</sup> El responsable del certificado original usualmente es el mismo Cliente Final de los procesos de certificación iniciales. Es recomendable que la actividad de generación de Sub-Licencias sea llevada a cabo cuando el Cliente final del proceso de Certificación Inicial es un fabricante directo del producto.

<sup>10</sup> Esto es particularmente importante dado que es usual que la Organización a la que la Sub-Licencia le va a ser emitida no utilice la misma denominación de referencias que utiliza el responsable del certificado inicial.

<sup>11</sup> Estos documentos podrán ser manuales, modelos de etiquetado, planos de diseño, y los demás que se establezcan por parte del SUPERVISOR TÉCNICO o JEFE DE CERTIFICACIÓN.



	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	8 de 37

- c. **Determinación:** Una vez la oferta comercial es firmada por parte del representante de la Organización a la cual la Sub-Licencia será emitida, se deben ejecutar las actividades mencionadas en el numeral 6.2. Las actividades a llevarse a cabo para la emisión de una Sub-Licencia pueden variar dependiendo de la norma. Al igual que una certificación inicial, dichas actividades deben venir claras desde la emisión del Plan de trabajo por parte del LÍDER TÉCNICO. Sin embargo, debe ser claro que la mayoría de las actividades de la Etapa de la Determinación ejecutadas durante la Certificación Inicial, son tenidas en cuenta para la Emisión de Sub-Licencias<sup>12</sup>.
- d. **Revisión:** Se ejecuta de acuerdo con el numeral 6.3.
- e. **Decisión de Certificación:** se ejecuta de acuerdo con el numeral 6.4. Se debe tener en cuenta que la Sub-Licencia es, al final del día, un certificado. Por lo tanto, debe tener toda la información establecida en el numeral 6.4.4.3, sin embargo, tanto la fecha de emisión como la de vencimiento DEBEN coincidir con la fecha de vencimiento del certificado Original. La fecha de emisión de la Sub-Licencia debe quedar al lado de la versión del certificado así:

*“Versión 1; Sub-Licencia emitida desde 17 de Abril de 2018”*

El certificado Sub-Licencia debe tener el mismo número del certificado original terminado por “-X” siendo “X” el número de veces que se ha emitido una Sub-Licencia al correspondiente certificado original. Adicionalmente es crucial que el certificado Sub-Licencia mencione la siguiente frase:

*“La vigencia de la presente sub-Licencia está ligada al certificado original No. XXXXXXXX”.*

**6.6.2 Vigilancias (seguimientos) y renovaciones:** Los certificados emitidos según esquema 4, 5 y 6 deben ser objetos de vigilancias o renovaciones. Es también obligación del cliente el asegurar que las vigilancias a su certificado sean ejecutadas.


Las actividades de vigilancia deben iniciar con el tiempo suficiente para asegurar que la finalización sea antes de lo establecido según el esquema<sup>13</sup>. Las vigilancias deberían seguir las condiciones establecidas en la Oferta Comercial inicial y cumplir con lo requerido desde los numerales 6.1 al 6.4 de este procedimiento. Sin embargo, las siguientes situaciones deben tenerse en cuenta:

- a. El profesional logístico y/o responsable Comercial enviará un correo electrónico al cliente informando sobre la proximidad de la ejecución del seguimiento, consultándole sobre su intención de continuar con el certificado. Esta actividad deberá hacerse hasta 3 veces en un periodo máximo de 2 semanas. En caso de no recibir respuesta luego de este número de intentos, se deberá proceder con la Suspensión del certificado aplicando el numeral 6.4 (Etapa de Decisión de Certificación y Atestación) y el Procedimiento *CRS-P-05 Mantenimiento, retiro, suspensión y cancelación de la certificación*.
- b. En los casos en los que el cliente requiera continuar con el certificado, pero requiera ejecutar

<sup>12</sup> Las actividades de la Determinación para la emisión de Sub-Licencias usualmente incluirán revisión de diseños, revisión de manuales o revisión de modelos de etiquetado. La emisión de Sub-Licencias no implica ensayos de laboratorio ya que éstos fueron llevados a cabo durante la etapa de la Determinación del proceso original que generó el Certificado Inicial.

<sup>13</sup> Aunque para esquemas 4, 5 y 6 la ejecución de las vigilancias se debe llevar a cabo de manera semestral o anual (según el nivel de riesgo), las actividades de la etapa de la Determinación pueden hacer que el proceso se extienda. No se debe entender el término semestral/anual como restrictivo para la ejecución de las vigilancias. Las diferentes situaciones propias de los procesos pueden hacer que el inicio de las actividades no corresponda con un periodo de seis meses o un año con exactitud. Es decir que pueden existir seguimientos anticipados o posteriores de hasta 3 meses con respecto a la fecha aplicable.



	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	9 de 37

cambios a las condiciones del mismo o de la propuesta comercial Inicial, el PROFESIONAL LOGÍSTICO activará el proceso mediante la aplicación del numeral 6.1 del presente seguimiento (Etapa de Selección).

- c. Todo certificado de esquemas 4, 5 o 6 que no sea objeto de vigilancia debe ser Suspendido y posteriormente Retirado considerando los lineamientos del procedimiento *CRS-P-05 Mantenimiento, retiro, suspensión y cancelación de la certificación*.

**6.6.3 Cambios a las condiciones de certificación<sup>14</sup>:** En el caso que el proceso de certificación requiera ser modificado en cualquiera de sus etapas (incluso después de que el certificado ha sido emitido), dicha modificación deberá ser formalizada mediante un ANEXO A LA OFERTA COMERCIAL, previa activación del numeral 6.1 (Etapa de Selección) por parte del PROFESIONAL LOGÍSTICO o EJECUTIVO DE CUENTA y de ahí en adelante la ejecución de 6.2 (Etapa de Determinación), 6.3 (Etapa de Revisión) y 6.4 (Etapa de Decisión de certificación y Atestación). Las causas de una modificación de este tipo pueden ser (pero no limitarse a) lo establecido a continuación:


- a. Actualización del referencial técnico bajo el cual se han evaluado o se estén evaluando los productos, que genere la evaluación de requisitos nuevos, adicionales o se modifique el método de ensayo bajo el cual se desarrolle el análisis de alguno de los requisitos.
- b. Actualización de alguno de los procedimientos operativos de SGS Colombia S.A.S que afecte el proceso.
- c. Por solicitud de la entidad de vigilancia y control estatal y/o el organismo nacional de acreditación.
- d. En caso que una queja o reclamo que un usuario del producto certificado emita hacia el Proveedor o fabricante de los productos.
- e. En caso que el cliente lleve a cabo cualquier modificación en las especificaciones de diseño, fabricación, rotulado del producto certificado o adición de referencias.
- f. Cambios en el alcance de la certificación solicitados por el cliente.

**6.6.4 Suspensión o retiro de certificados:** La decisión de Suspender o Retirar certificados se toma exclusivamente durante la etapa descrita en el numeral 6.4 (Decisión de Certificación y Atestación) y teniendo en cuenta los lineamientos del procedimiento *CRS-P-05 Mantenimiento, retiro, suspensión y cancelación de la certificación*.

En general, son causales de una Suspensión:

- Cuando una No conformidad ha sido identificada, relacionada con ensayos de laboratorio aplicable.
- Cuando el cliente se rehúsa a que el producto sea inspeccionado o el Sistema Auditado y prohíbe el acceso de personal de SGS a sus instalaciones o la toma de muestras para ensayos.
- Cuando una vigilancia (seguimiento) no haya podido ser ejecutada.
- El cliente hace uso indebido o ilegal del Certificado de conformidad y/o sello de certificación de producto.

<sup>14</sup> La causa más común de cambio es la adición de referencias a un certificado emitido o por emitir.

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	10 de 37

- Las certificaciones también pueden ser suspendidas cuando el cliente falla en el cumplimiento de los requisitos de la Oferta Comercial, incluyendo el incumplimiento en el pago de los servicios de certificación.
- Por solicitud del Cliente una certificación puede suspenderse, bajo análisis de la justificación por parte del jefe de certificación o Supervisor Técnico.

En general, son causales de un retiro:

- Una suspensión no atendida.
- El uso indebido del sello de certificación de producto y no contenido en el documento CRS-F-12-01 "Directrices uso de sello de certificación de producto de SGS".
- El certificado ha expirado.
- El referencial técnico bajo el cual se ha certificado el producto ha expirado, y el certificado pierde validez.
- Si la entidad de vigilancia y control (SIC) lo considera pertinente.
- Por solicitud expresa del cliente.

## 6.7. DEBERES DE LOS CLIENTES CON PRODUCTO, PROCESO O SERVICIO CERTIFICADO

Los clientes con producto, proceso o servicio certificado por SGS Colombia S.A.S. DEBEN:


- Cumplir siempre con las disposiciones para la certificación, enunciadas en este documento y en la Oferta Comercial.
- comunicar a SGS Colombia S.A.S los cambios que se proponga llevar a cabo en relación con:
  - su situación jurídica, de propiedad, comercial u organizativa;
  - Sus productos, procesos o servicios certificados;
  - Sus instalaciones y otros recursos cuando sean relevantes;
  - los referentes y documentos normativos especificados en el alcance de la certificación;
  - cualquier otro cambio fundamental que se produjese en las condiciones iniciales en que se concede la certificación.

Nota: Ante una comunicación de cambio, SGS Colombia S.A.S procederá a su revisión y establecerá las actividades de evaluación que correspondan.

- Hacer todos los arreglos necesarios para la realización de la evaluación incluyendo las disposiciones para el examen de la documentación y el acceso a todas las áreas, registros (incluyendo reportes de auditoría interna) y personal para propósitos de evaluación (por ejemplo: ensayo, inspección, evaluación, vigilancia, reevaluación) y resolución de quejas.
- Hacer uso adecuado de su certificación de producto de manera que no se desprestigie a SGS Colombia S.A.S El uso de la marca de certificación debe realizarse de acuerdo con lo establecido en el documento CRS-F-12-01 Directrices Uso de Sello de Conformidad de Producto SGS. En todo caso, la certificación solamente se puede usar para indicar que los productos están certificados para estar conformes con las normas especificadas.
- Todo proveedor, cuya certificación de sus productos, procesos o servicios haya sido suspendida o retirada, debe discontinuar su uso en todo el material publicitario que contenga referencia a ella y devolver a SGS Colombia S.A.S el certificado de conformidad cuando así se le exija.
- Pagar los montos establecidos por SGS Colombia S.A.S. mediante la Oferta Comercial, en los plazos acordados.
- Para los esquemas 4, 5 y 6, se debe someter el producto, servicio o proceso a, como mínimo, un seguimiento anual durante la vigencia del certificado emitido, y permitir las actividades mediante las cuales se verificará el debido mantenimiento de las condiciones iniciales de certificación aplicando

Esta es una COPIA NO CONTROLADA  
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point

**CONFIDENCIAL**

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	11 de 37

muestreos, ensayos, auditorías y evaluaciones aplicables. Los costos asociados a estas actividades estarán descritos en las ofertas comerciales emitidas antes de proceder con la certificación inicial. Durante las actividades de Seguimiento se podrán incluir revisiones de documentación y registros, quejas al producto certificado, personal, áreas y subcontratistas que sean pertinentes. Adicionalmente y, de ser requerido, el Organismo de acreditación podrá presenciar dichas actividades cuando lo crea conveniente.

- h) Utilizar el sello otorgado únicamente en las unidades de producto estipulados en el documento de certificación correspondiente. Adicionalmente se debe abstener de utilizar dicho sello una vez vencido el período para el cual fue otorgado.
- i) Mantener un registro de todas las quejas que se han hecho conocer al proveedor, en relación con sus productos certificados y tener estos registros a disposición de SGS Colombia S.A.S, cuando se soliciten.
- j) Empezar la acción apropiada con respecto a tales quejas y a cualquier deficiencia encontrada en productos o servicios que afectan el cumplimiento con los requisitos de la certificación.
- k) Mantener registros de las acciones tomadas a partir de la queja.

#### **6.8. DERECHOS DE LOS CLIENTES CON PRODUCTO, PROCESO O SERVICIO CERTIFICADO**

Los términos y condiciones, incluyendo deberes y derechos de SGS Colombia S.A.S se encuentran establecidos en el documento "Condiciones Generales de Servicio" que se puede encontrar en la página web <http://www.sgs.co/>. Adicionalmente, los siguientes se consideran DERECHOS de los clientes con producto, proceso o servicio certificado (aplica también para solicitantes del servicio).

- a) Todo solicitante tiene el derecho de iniciar, finalizar y conocer el resultado del proceso de certificación de sus productos, procesos y servicios, a menos que su trámite no sea legalmente permitido, o que se haya contravenido con alguna de las condiciones aplicables.
- b) Recibir un trato respetuoso, objetivo e imparcial durante todo el proceso de certificación por parte de todo el personal de SGS Colombia S.A.S.
- c) a presentar un recurso de apelación para que la decisión relacionada con el resultado de la certificación sea reconsiderada por SGS Colombia S.A.S En caso de inconformidad en la prestación del servicio, los solicitantes tienen derecho a presentar formalmente una queja, que será solucionada a través de los procedimientos internos establecidos por el SGS Colombia S.A.S.


#### **6.9. DEBERES DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN**

Son DEBERES de SGS Colombia S.A.S. como Organismo de Certificación:

- a) Cumplir y mantener las establecidas en este documento.
- b) Poner a disposición del CONTRATANTE los funcionarios necesarios para la prestación oportuna de los servicios ofrecidos.
- c) Expedir el Modelo de Sello a utilizar de acuerdo con el producto y norma evaluada, de acuerdo con los lineamientos previstos en las CRS-F-12-01 "Directrices del uso de Sello de Certificación de Producto".
- d) Realizar las actividades aplicables de seguimiento anual (ejecución de ensayos, inspecciones, auditorías y evaluaciones aplicables).
- e) Suspender o retirar el certificado y el derecho a uso del sello al producto evaluado, cuando el proveedor de producto certificado dé un indebido uso o incumpla las condiciones de mantenimiento establecidas en este documento.
- f) Ser responsable de la gestión de toda la información obtenida o creada durante el desempeño de las actividades de certificación. Con excepción de la información que el cliente pone a disposición de público o cuando existe acuerdos dentro del OC y el cliente, toda otra información se considera información privada y se debe considerar confidencial.

Esta es una COPIA NO CONTROLADA  
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point

**CONFIDENCIAL**

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	12 de 37

- g) Suministrar a autoridades o al Organismo Nacional de Acreditación (si así lo requieren) la información relativa a un proceso de certificación. En este caso el cliente deberá ser notificado.

#### 6.10. INFORMACIÓN DISPONIBLE AL PÚBLICO

El Organismo de certificación de producto pone a disposición según solicitud, la siguiente información:

- Información sobre los esquemas de certificación, incluyendo los procedimientos de evaluación, las reglas y los procedimientos para otorgar, mantener, ampliar o reducir el alcance de la certificación o para suspender, retirar o denegar la certificación.
- Descripción de los medios mediante los cuales, el organismo de certificación obtiene apoyo financiero e información general.
- Información sobre los procedimientos para el tratamiento de quejas y apelación

La validez de los certificados también podrá hacerse mediante la consulta en línea en el siguiente link:

<https://www.sgs.com/en/certified-clients-and-products/electrical-products>

#### 6.11. DECLARACIONES

##### CONDICIONES NO DISCRIMINATORIAS

Considerando las políticas internas de SGS Colombia S.A.S, se manifiesta que los servicios prestados por nuestra Organización son accesibles a quién los requiera independientemente del tamaño de la Organización, ni de su membresía de cualquier asociación o grupo o del número de certificaciones ya emitidas.

Sin embargo, SGS Colombia S.A.S puede declinar la aceptación de una solicitud o el mantenimiento de un contrato de certificación de un cliente cuando existen razones fundamentales o demostradas, tales como, la participación del cliente en actividades ilegales, un historial de no conformidades repetidas con los requisitos de producto o de certificación, o temas similares relacionados con el cliente

##### APOYO FINANCIERO Y INFORMACIÓN DE TARIFAS


SGS es una compañía cuyas acciones se cotizan en la bolsa de valores, así que tiene la obligación de divulgar informaciones, para que los inversionistas puedan tomar decisiones justas en tiempos oportunos. SGS proporciona información consistente, precisa, transparente y clara sobre sus negocios y actividades a sus accionistas e inversionistas, al mercado y a la comunidad. Solamente las personas autorizadas tienen el derecho de comunicar información sobre SGS, sus negocios y su desempeño económico a los accionistas, inversionistas, a la prensa y al público en general.

La tarifa del servicio de certificación de producto es evaluada según solicitud del cliente por personal competente de SGS Colombia S.A.S., verificando el alcance de las actividades y teniendo en cuenta los requerimientos que se evalúan para la presentación de una oferta comercial, los cuales son:

- Producto, proceso o servicio a certificar
- Reglamentación o norma técnica a certificar
- Esquema de certificación
- Familias de productos

Esta es una COPIA NO CONTROLADA  
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point

**CONFIDENCIAL**

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	13 de 37

- Requisitos del producto
- Sitio en donde se realizarán de las actividades

### QUEJAS Y APELACIONES:

Las quejas y apelaciones podrán informarse a SGS Colombia S.A.S. mediante alguno de los siguientes mecanismos:

- Página Web: <http://www.sgs.co/>

Al ingresar al link de CONTACTE CON NOSOTROS se genera un formulario con datos básicos necesarios que el cliente debe diligenciar.

La información que se registre en esta página será direccionada al correo [co.servicioalcliente@sgs.com](mailto:co.servicioalcliente@sgs.com) el cual es administrado por el área de calidad.

- Correo electrónico: [co.servicioalcliente@sgs.com](mailto:co.servicioalcliente@sgs.com) o al teléfono 7422274 extensión 2557
- Correo postal: Carrera 100 N° 25 C - 11, bodega 3. Bogotá- Colombia.
- De forma personal y llamadas telefónicas.

Si el cliente comunica su insatisfacción por medio telefónico o personal, la persona que tiene el contacto con el cliente es responsable de tomar los datos de contacto del cliente, registrar sus observaciones y envía los datos al correo electrónico [co.servicioalcliente@sgs.com](mailto:co.servicioalcliente@sgs.com), para su gestión

### Solución De Quejas

#### Respuesta Inicial

Después de recibida la queja se envía una comunicación al notificante de la queja o apelación ratificando el registro de la queja/apelación.

#### Respuesta al cliente

Después de registrada la queja se cuenta con un tiempo máximo de 15 días hábiles para dar respuesta al cliente.

### Cierre de Quejas

Las quejas deberán ser cerradas siempre y cuando cuenten con la suficiente evidencia ratificando que se dio una respuesta que satisface la solicitud del quejoso; de igual forma sobre la misma se deberá realizar análisis de causas y planes de acción que así lo ameriten para evitar su repetición de acuerdo con lo establecido en el procedimiento QA-P-04.


### Quejas contra el Certificado

Cualquier queja relativa a un cliente certificado, o al cual se le hayan realizado ensayos entre otros servicios, SGS deberá comunicar al cliente y solicitar los planes de acción sobre la queja en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

Las quejas contra el certificado serán cerradas una vez se cuente con el plan de acción remitido por el cliente y se enviará respuesta a la persona que haya interpuesto la queja.

Esta es una COPIA NO CONTROLADA  
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point

**CONFIDENCIAL**

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	14 de 37

Las acciones tomadas por nuestro cliente serán revisadas en auditoria o inspección de seguimiento y se documentaran en el informe de auditoría.

### **Solución de Apelaciones**

Todo proceso de certificación en el cual se solicita por parte del cliente la reconsideración de la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

La apelación será resuelta por personal que no haya participado en el proceso de certificación o inspección y que cuente con los conocimientos técnicos respectivos al caso. En la apelación sólo se revisan los puntos o cuestiones planteados por el apelante.

La apelación será resuelta dentro de los veintiún (21) días hábiles siguientes a su presentación ante SGS. Si el comité o grupo de personas que resuelve la apelación considera que es necesario para poder tomar su decisión, que se realice una auditoría específica a la actividad apelada, en estos casos, el plazo para decidir se extenderá hasta tanto se tenga el concepto final.

En todos los casos la decisión de la certificación será tomada únicamente por personal de SGS Colombia S.A.S tomando en cuenta las recomendaciones de las partes implicadas.


La respuesta será emitida mediante comunicado oficial al apelante en donde se establecerá las razones bajo las cuales se mantiene la decisión o por el contrario se resuelve a favor del apelante.

Todo el proceso estará supervisado por el Product Manager o su equivalente.

En ningún caso se asignará nadie, incluyendo a los directivos, para investigar alguna apelación, queja o disputa si esa persona mantiene alguna relación que pueda comprometer la imparcialidad de la investigación.

En caso que como resultado del análisis de las apelaciones, quejas y disputas se establezcan posibles no conformidades se tomarán las acciones correctivas apropiadas según el procedimiento QA-P-04 Acciones correctivas, preventivas, y mejora.

Si posterior al desarrollo de las actividades arriba mencionadas para la solución de Apelaciones, el Cliente de SGS Colombia S.A.S aún persiste en su posición y desea una nueva revisión de la decisión, el Cliente puede solicitar una opinión por otra instancia. En dicho caso, el proceso completo será revisado por el Comité de Imparcialidad/Consejo Consultivo o su equivalente del sector, quien emitirá concepto de manera imparcial. Contra las decisiones que adopte el Comité no procede nueva apelación, estos conceptos serán tomados en cuenta para determinar la decisión de la certificación por parte del organismo.

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	15 de 37

## 7. REGISTROS

CÓDIGO/NOMBRE	RESPONSABLE	UBICACIÓN	PERIODO
CRS-F-12-01 Directrices del uso de Sello de Certificación de Producto.	Jefe de Certificación	Share Point	Permanente

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

**Elaborado por:** Camilo Ramirez

**Cargo:** Coordinador Técnico


<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>				
Versión	Fecha	Revisó	Aprobó	Cambio
1	Septiembre 2010	Camilo Ramirez	Comité Operativo	Primera Edición del Documento
2	Enero 2011	Alejandro Moreno	Juan Salazar	Se incluye el numeral 23 Quejas a los proveedores
3	Enero 2011	Alejandro Moreno	Juan Salazar	Se hacen cambios en los numerales 20.1, 20.2, 20.3
4	Abril 2011	N.A.	N.A.	Se cometió error en la identificación
5	Abril 2011	Camilo Ramirez	Juan Salazar	Se cambia el numeral 20.1 Suspensión de la certificación
6	Septiembre 2012	Camilo Ramirez	Juan Salazar	Se adicionan las condiciones de modificación a certificados
7	Julio 2013	Camilo Ramirez	Juan Salazar	Se quita la opción de homologación de resultados como válida para demostrar la conformidad en esquema 5 y 4
8	Octubre 2013	Alejandro Moreno	Camilo Ramirez	Revisión de la adecuación del Anexo B
9	Marzo 2014	Julián Arce	Camilo Ramirez	Ampliación del anexo D para los nuevos productos incluidos en la Resolución 90708 de 2013 del Ministerio de Minas y energía-Reglamento Técnico de instalaciones eléctricas-RETIE (Colombia)
10	Octubre 2014	Sonia Medina	Camilo Ramirez	Se realizó la inclusión de los deberes de los organismos de certificación y de los solicitantes y proveedores. Además de alinear el proceso de quejas y apelaciones con el procedimiento OI-QA-P-05.Gestión de quejas y apelaciones.
11	Noviembre de 2014	Camilo Ramirez	Juan Salazar	Se hace referencia a las normas ISO/IEC 17065:2013, ISO/IEC 17067:2012, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17021:2011 en los numerales aplicables.  Se adiciona el numeral 6.20 CONDICIONES NO DISCRIMINATORIAS  CTS-F-12-01 DIRECTRICES USO DE SELLO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO DE SGS. En el numeral 6.10.

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point

**CONFIDENCIAL**




	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>		Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>		Versión:	23
			Fecha:	Diciembre 2018
			Página:	16 de 37

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>				
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Reviso</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Cambio</b>
12	Julio de 2015	Camilo Ramirez	Juan Salazar	Actualización de información de quejas y Esquemas de certificación.
13	Agosto 2015	Camilo Ramirez	Juan Salazar	Se actualiza el numeral 6.5 con la inclusión en la responsabilidad del coordinador técnico para la revisión del cumplimiento de la norma ISO/IEC 17025 frente a la evidencia recolectada en el informe de ensayo.  Se establece la terminología de auditoría del proceso de producción y auditoría al sistema de gestión.
14	Octubre 2015	Camilo Ramirez	Juan Salazar	Se adiciona el numeral 6.8.1 Información de No Conformidades al cliente.
15	Noviembre 2015	Camilo Ramirez	Juan Salazar	Se adiciona el ANEXO E. Respecto a las Instrucciones de evaluación de CEAs
16	Enero 2016	Sonia Medina / Profesional de Calidad	Juan Salazar / Product Manager	Se modifica el nombre del sector de CTS a CRS.
17	Marzo 2016	Camilo Ramirez / Coordinador Técnico	Juan Salazar / Product Manager	Se ingresa nota en el esquema 5.
18	Junio 2016	Jhon Cediell / Supervisor Técnico	Juan Salazar / Product Manager	Se realiza la inclusión del numeral 6.7.1 MANEJO DE INCERTIDUMBRES
19	Abril 2017	Diego Chiquiza / Líder Técnico	Andres Payan / Coordinador de operaciones	Se adiciona criterios para el levantamiento de la suspensión de la certificación.
20	Abril 2017	Diego Chiquiza / Líder Técnico	Andres Payan / Coordinador de operaciones	Se adiciona acciones por el mal uso del sello de certificación, se aclara otros casos para el retiro de la certificación, se adiciona numeral 6.21 Información disponible al público
21	Julio 2017	Diego Chiquiza / Líder Técnico	Andres Payan / Coordinador de operaciones	Cumplimiento del artículo 2.2.1.7.9.3 del decreto 1595 de 2015. Actualización del anexo D.
22	Enero 2018	Diego Chiquiza / Líder Técnico	Andres Payan / Coordinador de operaciones	Se incluye lo relacionado con los niveles de riesgo teniendo en cuenta el procedimiento CRS-P-20 y se modifican los esquemas de certificación. Se adiciona referencias normativas y se actualiza los numerales 6.5 y 6.17
23	Diciembre 2018	Camilo Ramirez / Jefe de certificación	Andres Payan / Jefe de operaciones	Se revisa todo el documento y se reorganiza la información. Se modifican los numerales 6.1 al 6.4, 6.6 al 6.9, los anexos A y B.

Esta es una COPIA NO CONTROLADA  
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point

**CONFIDENCIAL**

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	17 de 37

## ANEXO A - ESQUEMAS CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

SGS Colombia S.A.S. evalúa la conformidad de los productos, procesos o servicios, de acuerdo con uno o más de los esquemas de certificación que se describen en este numeral. Las actividades detalladas para cada solicitud de certificación se especificarán de acuerdo con la aplicación del procedimiento CRS -P-20 Calificación de perfiles de riesgo y en todos los casos en que un reglamento técnico en particular aplicable al producto defina actividades obligatorias, se aplicarán las que allí se establezcan.

La descripción de los esquemas dependiendo del nivel de riesgo del servicio y las actividades que se ejecutan en cada caso, se describen a continuación:

### Generalidades de aplicación de los esquemas de certificación:


**Esquema 1a:** Este esquema se enfoca a la validación de un prototipo de un producto con el fin de determinar su cumplimiento frente a una norma o reglamento técnico, antes de que vaya a ser producido en masa. Si bien es cierto el certificado emitido aplica únicamente para las muestras evaluadas, este esquema es una herramienta que le permite al usuario determinar falencias, mejoras, aspectos diferenciadores del diseño del producto.

**Esquema 1b:** Este esquema aplica para clientes con la necesidad de certificar lotes de un producto de manera puntual. También aplica para los importadores de producto que no son distribuidores directos de un fabricante y que, en consecuencia, no tienen control sobre la producción.

**Esquema 4:** Este esquema aplica para aquellos fabricantes o importadores con control directo de la fabricación. El fabricante que aplica a este esquema no cuenta con un Sistema de Gestión implementado que cubra la manufactura de los productos a evaluar. Este esquema no debe aplicarse a importadores sin control y contacto directo con el fabricante.

**Esquema 5:** Este esquema aplica para aquellos fabricantes o importadores con control directo de la fabricación. El fabricante que aplica a este esquema cuenta con un Sistema de Gestión implementado que cubra la manufactura de los productos a evaluar. Este esquema no debe aplicarse a importadores sin control y contacto directo con el fabricante.

**Esquema 6:** Este esquema aplica para evaluación de la conformidad de Procesos y Servicios. La evaluación siempre se lleva a cabo mediante una auditoria en sitio con el fin de determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma o Reglamento Técnico de referencia.

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	18 de 37


Descripción de las actividades a ser llevadas a cabo de acuerdo con el esquema de certificación y nivel de riesgo identificado:

### ESQUEMA 1A

ISO IEC 17067 ESQUEMAS	ACTIVIDADES GENERALES CUBIERTAS EN EL ESQUEMA	MANERA EN QUE LAS ACTIVIDADES DEBEN REALIZARSE DEPENDIENDO DEL NIVEL DE RIESGO		
		RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
<b>1A</b>	<b>MUESTREO</b>	El muestreo no aplica. El cliente puede proporcionar directamente las muestras a SGS	El muestreo no aplica. El cliente puede proporcionar directamente las muestras a SGS. Para este nivel de riesgo se deberían inspeccionar y ensayar 2 muestras diferentes	El muestreo no aplica. El cliente puede proporcionar directamente las muestras a SGS. Para este nivel de riesgo se deberían inspeccionar y ensayar 3 muestras diferentes
	<b>INSPECCION VISUAL (requisitos de etiquetado)</b>	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo
	<b>PRUEBAS DE LABORATORIO</b>	Laboratorio acreditado o evaluado (según disponibilidad)	Laboratorio acreditado o evaluado (según disponibilidad)	Laboratorio acreditado o evaluado (según disponibilidad)
	<b>INFORME</b>	Realizado por un revisor (evaluador) de SGS	Realizado por un revisor (evaluador) de SGS	Realizado por un revisor (evaluador) de SGS
	<b>DECISIÓN DE CERTIFICACION</b>	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS
	<b>VALIDEZ DEL CERTIFICADO</b>	Solo para las muestras evaluadas	Solo para las muestras evaluadas	Solo para las muestras evaluadas

### Notas importantes de aplicación del esquema:

- La clasificación del servicio entre los niveles de riesgo establecidos (Bajo, Medio alto) determinará el número de muestras que se deben evaluar. Es decir que, si se requiere la validación de un prototipo, el cliente deberá aportar tantas unidades como sean necesarias para asegurar la ejecución de inspección y ensayos para el número de muestras requeridas.

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	19 de 37

### ESQUEMA 1B

ISO IEC 17067 ESQUEMAS	ACTIVIDADES GENERALES CUBIERTAS EN EL ESQUEMA	MANERA EN QUE LAS ACTIVIDADES DEBEN REALIZARSE DEPENDIENDO DEL NIVEL DE RIESGO		
		RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
<b>1B</b>	<b>CLASIFICACION DE LOS PRODUCTOS EN FAMILIAS</b>	Criterio 1: Según el fabricante Criterio 2: Criterios técnicos relacionados con el producto	Criterio 1: Según el fabricante Criterio 2: Criterios técnicos relacionados con el producto Criterio 3: Criterios técnicos relacionados con el producto	Criterio 1: Según el fabricante Criterio 2: Criterios técnicos relacionados con el producto Criterio 3: Criterios técnicos relacionados con el producto Criterio 4: Criterios técnicos relacionados con el producto
	<b>MUESTREO</b>	Inspección reducida, nivel S1. Podrá tomarse 1 muestra únicamente si el lote homogéneo es de 1 sola referencia.	Inspección reducida, nivel S1. Podrán tomarse 2 muestras únicamente si el lote homogéneo es de 1 sola referencia.	Inspección reducida, nivel S1. Podrán tomarse 3 muestras únicamente si el lote homogéneo es de 1 sola referencia.
	<b>INSPECCION VISUAL (requisitos de etiquetado)</b>	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo
	<b>PRUEBAS DE LABORATORIO</b>	Laboratorio acreditado o evaluado (según disponibilidad)	Laboratorio acreditado o evaluado (según disponibilidad)	Laboratorio acreditado o evaluado (según disponibilidad)
	<b>INFORME</b>	Realizado por un revisor (evaluador) de SGS	Realizado por un revisor (evaluador) de SGS	Realizado por un revisor (evaluador) de SGS
	<b>DECISION DE CERTIFICACION</b>	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS
	<b>AUTORIZACION PARA EL USO DE LA MARCA SGS</b>	SI	NO	NO
	<b>VALIDEZ DEL CERTIFICADO</b>	Para el lote evaluado	Para el lote evaluado	Para el lote evaluado

#### Notas importantes de aplicación del esquema:

En la etapa de selección


- Un lote homogéneo no es lo mismo que un pedido. Un pedido está amparado por una factura y puede contener más de un lote homogéneo. Es así como puede ocurrir que en una misma solicitud exista la necesidad de evaluar varios lotes homogéneos por separado.
- La clasificación por familias en el esquema 1b tiene por objetivo el establecimiento de la homogeneidad del lote. A mayor nivel de riesgo, mayor número de familias identificadas y mayor nivel de homogeneidad del lote.

Si bien es cierto las actividades del esquema 1b entre diferentes niveles de riesgo no sufren cambios, a mayor riesgo, al existir mayor cantidad de lotes homogéneos (familias), se evalúa mayor cantidad

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point

**CONFIDENCIAL**


	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	20 de 37

de muestras

- En los casos en los que una solicitud corresponda a la de un pedido con varios lotes homogéneos (familias), la Oferta Comercial especificará las cantidades de cada uno de ellos. El muestreo se ejecutará tomando como base las cantidades parciales y no el total del pedido.
- En los casos en los que la solicitud incluya 1 lote homogéneo de una sola referencia, existirá la posibilidad de no proceder con muestreo estadístico y tomar 1 muestra para el riesgo bajo, 2 muestras para el riesgo medio y 3 muestras para el riesgo alto. El criterio de aceptación en estos casos siempre será la de no existencia de muestras por fuera de especificación.

En la etapa de la Determinación:

- Con el objetivo de evidenciar las condiciones de homogeneidad (familias) establecidas desde el plan de trabajo, el inspector deberá asegurar la recolección de la siguiente evidencia al momento de la ejecución del muestreo/inspección visual (esto sin perjuicio de la evidencia solicitada en la norma o reglamento de referencia):
  - Registro fotográfico del rotulado de cada una de las muestras seleccionadas, en donde se evidencie el nombre del fabricante. Este debe coincidir entre todas las muestras de un mismo lote homogéneo/familia. En caso de que el rotulado no lo tenga, copia de facturas u órdenes de producción en donde se pueda relacionar las referencias seleccionadas con el fabricante aplicable.
  - Registro fotográfico del rotulado de todas las muestras seleccionadas de una familia determinada en donde se identifique claramente el número de la referencia. Ésta debe coincidir con aquellas establecidas en el plan de trabajo/oferta comercial correspondiente.
  - Registro fotográfico del rotulado de todas las muestras seleccionadas de una familia determinada en dónde se identifique el número de lote o fecha de producción.


	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>		Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>		Versión:	23
			Fecha:	Diciembre 2018
			Página:	21 de 37

**ESQUEMA 4**

<b>SGS COLOMBIA - 17065 ESQUEMAS DE CERTIFICACION</b>					
ISO IEC 17067 ESQUEMAS	ACTIVIDADES GENERALES CUBIERTAS EN EL ESQUEMA	MANERA EN QUE LAS ACTIVIDADES DEBEN REALIZARSE DEPENDIENDO DEL NIVEL DE RIESGO			
		RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	
<b>4</b>	<b>CERTIFICACION INICIAL</b>	<b>CLASIFICACION DE LOS PRODUCTOS EN FAMILIAS</b>	Criterio 1: Según el fabricante Criterio 2: Criterios técnicos relacionados con el producto	Criterio 1: Según el fabricante Criterio 2: Criterios técnicos relacionados con el producto Criterio 3: Criterios técnicos relacionados con el producto	Criterio 1: Según el fabricante Criterio 2: Criterios técnicos relacionados con el producto Criterio 3: Criterios técnicos relacionados con el producto Criterio 4: Criterios técnicos relacionados con el producto
		<b>MUESTREO</b>	1 muestra por familia. Cada muestra compuesta por todas las unidades necesarias para realizar inspección/pruebas	1 muestra por familia. Cada muestra compuesta por todas las unidades necesarias para realizar inspección/pruebas	1 muestra por familia. Cada muestra compuesta por todas las unidades necesarias para realizar inspección/pruebas
		<b>INSPECCION VISUAL (requisitos de etiquetado)</b>	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo. Inspección normal, nivel S3 (sobre el número de referencias x familia)	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo. Inspección normal, nivel S3 (sobre el número de referencias x familia)	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo. Inspección normal, nivel S3 (sobre el número de referencias x familia)
		<b>PRUEBAS DE LABORATORIO</b>	Laboratorio acreditado o evaluado (según disponibilidad)	Laboratorio acreditado o evaluado (según disponibilidad)	Laboratorio acreditado o evaluado (según disponibilidad)
		<b>INSPECCION EN FABRICA</b>	Se requiere Evaluación del Proceso Productivo para la certificación inicial	Se requiere Evaluación del Proceso Productivo para la certificación inicial	Se requiere Evaluación del Proceso Productivo para la certificación inicial
		<b>INFORME</b>	Realizado por un revisor (evaluador) de SGS	Realizado por un revisor (evaluador) de SGS	Realizado por un revisor (evaluador) de SGS
		<b>DECISION DE CERTIFICACION</b>	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS
		<b>AUTORIZACION PARA EL USO DE LA MARCA SGS</b>	SI	SI	SI
		<b>VALIDEZ DEL CERTIFICADO</b>	3 años	2 años	1 año
		<b>FRECUENCIA DEL SEGUIMIENTO</b>	Anualmente	Anualmente	Al final de los primeros 6 meses de la certificación

Esta es una COPIA NO CONTROLADA  
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point

**CONFIDENCIAL**


	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>		Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>		Versión:	23
			Fecha:	Diciembre 2018
			Página:	22 de 37

	ISO IEC 17067 ESQUEMAS	ACTIVIDADES GENERALES CUBIERTAS EN EL ESQUEMA	MANERA EN QUE LAS ACTIVIDADES DEBEN REALIZARSE DEPENDIENDO DEL NIVEL DE RIESGO		
			RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>4</b>	<b>MUESTREO</b>	1 muestra por familia. Cada muestra compuesta por todas las unidades necesarias para realizar inspección/pruebas. La muestra puede tomarse en las instalaciones del fabricante o almacén del cliente	1 muestra por familia. Cada muestra compuesta por todas las unidades necesarias para realizar inspección/pruebas. La muestra debería tomarse en el mercado	1 muestra por familia. Cada muestra compuesta por todas las unidades necesarias para realizar inspección/pruebas. La muestra debería tomarse en el mercado
		<b>INSPECCION VISUAL (requisitos de etiquetado)</b>	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo
		<b>PRUEBAS DE LABORATORIO</b>	<p>Un conjunto de pruebas deben ser realizadas durante el seguimiento. En este caso tenemos que dos seguimientos: uno al final del primer año de certificación y el otro al final del segundo año de certificación. Entonces, los ensayos de laboratorio requeridos pueden ser divididos en dos partes la primera parte es ensayada en el primer seguimiento y la segunda parte es ensayada en el segundo seguimiento.</p> <p>Lo anterior no aplica si las pruebas de rutina están definidas en la regulación/norma, en este caso durante los seguimientos solo se realizaran las pruebas de rutina</p>	Se debe realizar un conjunto completo de pruebas durante los seguimientos. En este caso, tenemos un seguimiento y, por lo tanto, las condiciones de prueba son las mismas que la certificación inicial	Se debe realizar un conjunto completo de pruebas durante los seguimientos. En este caso, tenemos un seguimiento y, por lo tanto, las condiciones de prueba son las mismas que la certificación inicial
		<b>INSPECCION EN FABRICA</b>	Se requiere Evaluación del Proceso Productivo en cada seguimiento	Se requiere Evaluación del Proceso Productivo en cada seguimiento	Se requiere Evaluación del Proceso Productivo en cada seguimiento
		<b>Realizado por un revisor (evaluador) de SGS</b>	Realizado por un revisor (evaluador) de SGS	Realizado por un revisor (evaluador) de SGS	Realizado por un revisor (evaluador) de SGS
		<b>Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS</b>	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS
		<b>Documento a entregar</b>	La carta de seguimiento se emite informando que el certificado inicial sigue siendo válido (en caso de demostrar conformidad)	La carta de seguimiento se emite informando que el certificado inicial sigue siendo válido (en caso de demostrar conformidad)	La carta de seguimiento se emite informando que el certificado inicial sigue siendo válido (en caso de demostrar conformidad)

Esta es una COPIA NO CONTROLADA  
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point

**CONFIDENCIAL**



	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>		Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>		Versión:	23
			Fecha:	Diciembre 2018
			Página:	23 de 37

	ISO IEC 17067 ESQUEMAS	ACTIVIDADES GENERALES CUBIERTAS EN EL ESQUEMA	MANERA EN QUE LAS ACTIVIDADES DEBEN REALIZARSE DEPENDIENDO DEL NIVEL DE RIESGO		
			RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
<b>ADICION DE NUEVAS REFERENCIAS</b>	<b>4</b>	<b>ADICION DE REFERENCIAS SIN INSPECCION</b>	La adición de nuevas referencias al alcance del certificado inicial aplica si la cantidad final de referencias (incluido el inicial y las nuevas) no cambia el nivel de muestreo (letra inicial del nivel S-3).	La adición de nuevas referencias al alcance del certificado inicial aplica si la cantidad final de referencias (incluido el inicial y las nuevas) no cambia el nivel de muestreo (letra inicial del nivel S-3).	La adición de nuevas referencias al alcance del certificado inicial aplica si la cantidad final de referencias (incluido el inicial y las nuevas) no cambia el nivel de muestreo (letra inicial del nivel S-3).
		<b>ADICION DE REFERENCIAS CON INSPECCION/ PRUEBAS DE LABORATORIO</b>	La adición de nuevas referencias al alcance del certificado inicial aplica, PERO CON UNA INSPECCION EXTRA, si la cantidad final de referencias (incluido el inicial y las nuevas) cambia el nivel de muestreo (letra inicial del nivel S-3).	La adición de nuevas referencias al alcance del certificado inicial aplica, PERO CON UNA INSPECCION EXTRA, si la cantidad final de referencias (incluido el inicial y las nuevas) cambia el nivel de muestreo (letra inicial del nivel S-3).	La adición de nuevas referencias al alcance aplica, PERO CON UNA INSPECCION EXTRA Y PRUEBAS DE LABORATORIO, si al final la cantidad de referencias (incluida la inicial y las nuevas) cambia el nivel de muestreo (letra inicial del nivel S-3).

**Notas importantes de aplicación del esquema:**

En la etapa de la Selección:


- Debe ser particularmente importante la revisión de si el cliente es o no un Fabricante o si es un Importador con control directo en la fabricación.
- La Oferta Comercial indicará claramente que el cliente (sea importador o fabricante) deberá aportar información respecto a características de diseño, proveedores y materia prima utilizados en la fabricación de los productos a Evaluar. Esto deberá hacerse durante la etapa de la Determinación mediante el diligenciamiento del formato **CRS-F-06-291 Información crítica del producto**. Es crucial que el líder técnico, en el Plan de Trabajo, determine los componentes críticos en los cuales el cliente deberá enfocarse cuando diligencie el formato mencionado<sup>15</sup>.

En la Determinación (CERTIFICACIÓN INICIAL):

- En los casos en los que el cliente sea un importador, durante las actividades de la determinación se le solicitará diligenciar el formato **CRS-F-08-85 Registro vinculante Importador Fabricante**. El no diligenciamiento de este formato por parte del importador y del (o los) fabricantes aplicables configurará una no conformidad y restringirá la emisión del certificado aplicable (si es que se llega a evidenciar el cumplimiento del resto de requisitos).

Esto aplica independientemente del nivel de riesgo del servicio y sin perjuicio de la ejecución de la Evaluación del Proceso Productivo.

<sup>15</sup> La determinación de los componentes críticos aplica únicamente para productos del sector eléctrico.

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	24 de 37

- Al momento de iniciar las actividades tipificadas en el numeral 6.2.2 de este procedimiento, el Profesional logístico a cargo del proceso debe solicitar el diligenciamiento del formato **CRS-F-06-291 Información crítica del producto** (sin importar si es fabricante o importador). No se podrá proceder con la ejecución de la visita de Evaluación del Proceso productivo sin que este documento haya sido diligenciado y enviado al Profesional Logístico correspondiente.

De manera adicional, para todo importador, solicitará el diligenciamiento del formato *CRS-F-08-85 Registro vinculante Importador Fabricante*.


Lo anterior sin perjuicio de la programación de las actividades propias del esquema.

- Independiente del nivel de riesgo del servicio, el esquema 4 exige que en la Certificación inicial se lleve a cabo la Evaluación del Proceso Productivo de acuerdo al formato *CRS-F-06-26 Lista de Chequeo Procesos Productivos*. La veracidad de la información de diseño recibida por parte del cliente deberá ser comprobada como parte de ésta visita a la planta.

En la Determinación (SEGUIMIENTOS):

- Independiente del nivel de riesgo del servicio, el esquema 4 exige que en los inicial se lleve a cabo la Evaluación del Proceso Productivo de acuerdo al formato *CRS-F-06-26 Lista de Chequeo Procesos Productivos*. El profesional Logístico debe enviar la información de Diseño (disponible desde la certificación inicial en el formato **CRS-F-06-291 Información crítica del producto** al auditor designado, con el fin de verificar cambios en el diseño. En caso de evidenciar dichos cambios, y si éstos no habían sido notificados previamente a SGS Colombia, se deberá establecer una No Conformidad que requerirá de corrección y acciones correctivas por parte del cliente.
- Para los productos cubiertos por los reglamentos RETIE/RETILAP las actividades de seguimiento DEBEN incluir<sup>16</sup>:
  - Evaluación del proceso productivo de acuerdo al formato *CRS-F-06-26 Informe Resumido Inspección proceso productivo*.
  - Atestiguamiento de los ensayos de rutina para cada familia. Estos deben ser llevados a cabo en instalaciones del fabricante. En caso de imposibilidad de su ejecución, se deberán tomar muestras para llevar a cabo las pruebas de rutina en laboratorio acreditado.
  - Inspección de condiciones de Rotulado/marcado de acuerdo a requerimientos del Reglamento.

<sup>16</sup> El Líder Técnico deberá determinar si, considerando el servicio particular, se ameritará la ejecución de ensayos de laboratorio durante las actividades de seguimiento o, si por el contrario, se realizaría únicamente la inspección a la fábrica.


	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	25 de 37

**ESQUEMA 5**

<b>ISO IEC 17067 ESQUEMAS</b>				
<b>ISO IEC 17067 ESQUEMAS</b>	<b>ACTIVIDADES GENERALES CUBIERTAS EN EL ESQUEMA</b>	<b>MANERA EN QUE LAS ACTIVIDADES DEBEN REALIZARSE DEPENDIENDO DEL NIVEL DE RIESGO</b>		
		<b>RIESGO BAJO</b>	<b>RIESGO MEDIO</b>	<b>RIESGO ALTO</b>
<b>5</b>	<b>CLASIFICACION DE LOS PRODUCTOS EN FAMILIAS</b>	<p> criterio 1: Según el fabricante</p> <p> criterio 2: Criterios técnicos relacionados con el producto</p>	<p> criterio 1: Según el fabricante</p> <p> criterio 2: Criterios técnicos relacionados con el producto</p> <p> criterio 3: Criterios técnicos relacionados con el producto</p>	<p> criterio 1: Según el fabricante</p> <p> criterio 2: Criterios técnicos relacionados con el producto</p> <p> criterio 3: Criterios técnicos relacionados con el producto</p> <p> criterio 4: Criterios técnicos relacionados con el producto</p>
<b>CERTIFICACION INICIAL</b>	<b>MUESTREO</b>	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo. Inspección normal, nivel S3 (sobre el número de referencias x familia)	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo. Inspección normal, nivel S3 (sobre el número de referencias x familia)	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo. Inspección normal, nivel S3 (sobre el número de referencias x familia)
	<b>INSPECCION VISUAL (requisitos de etiquetado)</b>	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo
	<b>PRUEBAS DE LABORATORIO</b>	Laboratorio acreditado o evaluado (según disponibilidad)	Laboratorio acreditado o evaluado (según disponibilidad)	Laboratorio acreditado o evaluado (según disponibilidad)
	<b>AUDITORIA DEL SGC DE LA FABRICA</b>	La auditoría del SGC de la fábrica para este nivel de riesgo no aplica si el fabricante tiene validado el certificado de ISO 9001:2005 o ISO TS 16969, emitido por un organismo acreditado y que abarca las actividades de fabricación de los productos involucrados en el proceso de certificación	La auditoría del SGC de la fábrica para este nivel de riesgo no aplica si el fabricante tiene validado el certificado de ISO 9001:2005 o ISO TS 16969, emitido por un organismo acreditado y que abarca las actividades de fabricación de los productos involucrados en el proceso de certificación	La auditoría del SGC de la fábrica para la certificación inicial es necesaria
	<b>INFORME</b>	Realizado por un revisor (evaluador) de SGS	Realizado por un revisor (evaluador) de SGS	Realizado por un revisor (evaluador) de SGS
	<b>DECISION DE CERTIFICACION</b>	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS
	<b>AUTORIZACION PARA EL USO DE LA MARCA SGS</b>	SI	SI	SI
	<b>VALIDEZ DEL CERTIFICADO</b>	5 años	4 años	3 años

Esta es una COPIA NO CONTROLADA  
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point


**CONFIDENCIAL**

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>		Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>		Versión:	23
			Fecha:	Diciembre 2018
			Página:	26 de 37

	ISO IEC 17067 ESQUEMAS	ACTIVIDADES GENERALES CUBIERTAS EN EL ESQUEMA	MANERA EN QUE LAS ACTIVIDADES DEBEN REALIZARSE DEPENDIENDO DEL NIVEL DE RIESGO		
			RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>5</b>	<b>MUESTREO</b>	1 muestra por familia. Cada muestra compuesta por todas las unidades necesarias para realizar inspección/pruebas. La muestra puede tomarse en las instalaciones del fabricante o almacén del cliente	1 muestra por familia. Cada muestra compuesta por todas las unidades necesarias para realizar inspección/pruebas. La muestra puede tomarse en el mercado	1 muestra por familia. Cada muestra compuesta por todas las unidades necesarias para realizar inspección/pruebas. La muestra puede tomarse en el mercado
		<b>INSPECCION VISUAL (requisitos de etiquetado)</b>	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo	Realizada por un inspector de SGS sobre las muestras tomadas durante la actividad de muestreo
		<b>PRUEBAS DE LABORATORIO</b>	<p>Un conjunto de pruebas debe ser realizado durante el seguimiento. En este caso tenemos que realizar cuatro seguimientos: uno al final del primer año de certificación, el otro al final del segundo año de certificación, el otro al final del tercer año de seguimiento, el otro al final del cuarto año de certificación. Entonces, las pruebas de laboratorio requeridas pueden ser dividida en dos partes, la primera parte es ensayada en el primer seguimiento y la segunda parte es ensayada en el segundo seguimiento. Lo mismo debe hacer con el tercer y cuarto seguimiento.</p> <p>Lo anterior no aplica si las pruebas de rutina están definidas en la regulación/norma, durante los seguimientos solo se realizaran las pruebas de rutina.</p>	<p>Un conjunto de pruebas debe ser realizado durante el seguimiento. En este caso tenemos que realizar tres seguimientos: uno al final del primer año de certificación, el otro al final del segundo año de certificación, el otro al final del tercer año de certificación. Entonces, las pruebas de laboratorio requeridas pueden ser dividida en dos partes la primera parte es ensayada en el primer seguimiento y la segunda parte es ensayada en el segundo seguimiento. Durante el tercer seguimiento la primera parte debe probarse nuevamente.</p> <p>Lo anterior no aplica si las pruebas de rutina están definidas en la regulación/norma, durante los seguimientos solo se realizaran las pruebas de rutina.</p>	<p>Un conjunto de pruebas debe ser realizado durante el seguimiento. En este caso tenemos que realizar dos seguimientos: uno al final del primer año de certificación y el otro al final del segundo año de certificación. Entonces, los ensayos de laboratorio requeridos pueden ser divididos en dos partes, la primera parte es ensayada en el primer seguimiento y la segunda parte puede ser ensayada en el segundo seguimiento.</p> <p>Lo anterior no aplica si las pruebas de rutina están definidas en la regulación/norma, durante los seguimientos solo se realizaran las pruebas de rutina.</p>
		<b>AUDITORIA DEL SGC DE LA FABRICA</b>	Se debe ejecutar auditoria al sistema de Gestión al fabricante durante el primer o segundo seguimiento. Para el resto de vigilancias anuales, se podrá validar el certificado de ISO 9001:2005 o ISO TS 16969, emitido por un organismo acreditado y que abarca las actividades de fabricación de los productos involucrados en el proceso de certificación	La auditoría del SGC de la fábrica es necesaria	La auditoría del SGC de la fábrica es necesaria
		<b>INFORME</b>	Realizado por un revisor (evaluador) de SGS	Realizado por un revisor (evaluador) de SGS	Realizado por un revisor (evaluador) de SGS
		<b>DECISION DE CERTIFICACION</b>	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS
		<b>DOCUMENTO A ENTREGAR</b>	La carta de seguimiento se emite informando que el certificado inicial sigue siendo válido (en caso de demostrar conformidad)	La carta de seguimiento se emite informando que el certificado inicial sigue siendo válido (en caso de demostrar conformidad)	La carta de seguimiento se emite informando que el certificado inicial sigue siendo válido (en caso de demostrar conformidad)

Esta es una COPIA NO CONTROLADA  
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point

**CONFIDENCIAL**

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>		Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>		Versión:	23
			Fecha:	Diciembre 2018
			Página:	27 de 37

	ISO IEC 17067 ESQUEMAS	ACTIVIDADES GENERALES CUBIERTAS EN EL ESQUEMA	MANERA EN QUE LAS ACTIVIDADES DEBEN REALIZARSE DEPENDIENDO DEL NIVEL DE RIESGO		
			RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
<b>ADICION DE NUEVAS REFERENCIAS</b>	<b>5</b>	<b>ADICION DE REFERENCIAS CON INSPECCION</b>	La adición de nuevas referencias al alcance del certificado inicial aplica si la cantidad final de referencias (incluido el inicial y las nuevas) no cambia el nivel de muestreo (letra inicial del nivel S-3).	La adición de nuevas referencias al alcance del certificado inicial aplica si la cantidad final de referencias (incluido el inicial y las nuevas) no cambia el nivel de muestreo (letra inicial del nivel S-3).	La adición de nuevas referencias al alcance del certificado inicial aplica si la cantidad final de referencias (incluido el inicial y las nuevas) no cambia el nivel de muestreo (letra inicial del nivel S-3).
		<b>ADICION DE REFERENCIAS CON INSPECCION/ PRUEBAS DE LABORATORIO</b>	La adición de nuevas referencias al alcance del certificado inicial aplica, PERO CON UNA INSPECCION EXTRA, si la cantidad final de referencias (incluido el inicial y las nuevas) cambia el nivel de muestreo (letra inicial del nivel S-3).	La adición de nuevas referencias al alcance del certificado inicial aplica, PERO CON UNA INSPECCION EXTRA, si la cantidad final de referencias (incluido el inicial y las nuevas) cambia el nivel de muestreo (letra inicial del nivel S-3).	La adición de nuevas referencias al alcance aplica, PERO CON UNA INSPECCION EXTRA Y PRUEBAS DE LABORATORIO, si al final la cantidad de referencias (incluida la inicial y las nuevas) cambia el nivel de muestreo (letra inicial del nivel S-3).

#### Notas importantes de aplicación del esquema:

En la etapa de la Selección:


- Debe ser particularmente importante la revisión de si el cliente es o no un Fabricante o si es un Importador con control directo en la fabricación.
- La Oferta Comercial indicará claramente que el cliente (sea importador o fabricante) deberá aportar información respecto a características de diseño, proveedores y materia prima utilizados en la fabricación de los productos a Evaluar. Esto deberá hacerse durante la etapa de la Determinación mediante el diligenciamiento del formato **CRS-F-06-291 Información crítica del producto**. Es crucial que el líder técnico, en el Plan de Trabajo, determine los componentes críticos en los cuales el cliente deberá enfocarse cuando diligencie el formato mencionado<sup>17</sup>.

En la Determinación (CERTIFICACIÓN INICIAL):

- En los casos en los que el cliente sea un importador, durante las actividades de la determinación se le solicitará diligenciar el formato **CRS-F-08-85 Registro vinculante Importador Fabricante**. El no diligenciamiento de este formato por parte del importador y del (o los) fabricantes aplicables configurará una no conformidad y restringirá la emisión del certificado aplicable (si es que se llega a evidenciar el cumplimiento del resto de requisitos).

Esto aplica independientemente del nivel de riesgo del servicio y sin perjuicio de la ejecución de la Evaluación del Proceso Productivo.

<sup>17</sup> La determinación de los componentes críticos aplica únicamente para productos del sector eléctrico.

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	28 de 37

- Al momento de iniciar las actividades tipificadas en el numeral 6.2.2 de este procedimiento, el Profesional logístico a cargo del proceso debe solicitar el diligenciamiento del formato **CRS-F-06-291 Información crítica del producto** (sin importar si es fabricante o importador). No se podrá proceder con la ejecución de la visita de Evaluación del Proceso productivo sin que este documento haya sido diligenciado y enviado al Profesional Logístico correspondiente.

De manera adicional, para todo importador, solicitará el diligenciamiento del formato **CRS-F-08-85 Registro vinculante Importador Fabricante**.

Lo anterior sin perjuicio de la programación de las actividades propias del esquema.


- En los casos en los que la Auditoria al sistema de Gestión se ejecute (considerando el nivel de riesgo), la veracidad de la información de diseño recibida por parte del cliente deberá ser comprobada como prte de la visita.

En la Determinación (SEGUIMIENTOS):

- Dependiendo del nivel de riesgo del servicio, el esquema 5 puede exigirt la ejecución de la Auditoria al Sistema de Gestión de Calidad del Fabricante **CRS-F-06-22 Informe Resumido Auditoría**. El profesional Logístico debe enviar la información de Diseño (disponible desde la certificación inicial en el formato **CRS-F-06-291 Información crítica del producto** al auditor designado, con el fin de verificar cambios en el diseño. En caso de evidenciar dichos cambios, y si éstos no habian sido notificados previamente a SGS Colombia, se deberá establecer una No Conformidad que requerirá de corrección y acciones correctivas por parte del cliente.
- Para los productos cubiertos por los reglamentos RETIE/RETILAP las actividades de seguimiento DEBEN pueden incluir<sup>18</sup>:
  - Evaluación del proceso productivo de acuerdo al formato **CRS-F-06-26 Informe Resumido Inspección proceso productivo**.
  - Atestiguamiento de los ensayos de rutina para cada familia. Estos deben ser llevados a cabo en instalaciones del fabricante. En caso de imposibilidad de su ejecución, se deberán tomar muestras para llevar a cabo las pruebas de rutina en laboratorio acreditado.
  - Inspección de condiciones de Rotulado/marcado de acuerdoa requerimientos del Reglamento.

---


<sup>18</sup> El Líder Técnico deberá determinar si, considerando el servicio particular, se ameritará la ejecución de ensayos de laboratorio durante las actividades de seguimiento o, si por el contrario, se realizaría únicamente la inspección a la fábrica.

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	29 de 37

**ESQUEMA 6**

	ISO IEC 17067 ESQUEMAS	ACTIVIDADES GENERALES CUBIERTAS EN EL ESQUEMA	MANERA EN QUE LAS ACTIVIDADES DEBEN REALIZARSE DEPENDIENDO DEL NIVEL DE RIESGO		
			RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
<b>INITIAL CERTIFICATION</b>	<b>6</b>	<b>INSPECCION PROCESO/SERVICIO</b>	Siempre se realiza en sitio. Deben evaluarse todos los requisitos de la norma	Siempre se realiza en sitio. Deben evaluarse todos los requisitos de la norma	Siempre se realiza en sitio. Deben evaluarse todos los requisitos de la norma
		<b>AUDITORIA DEL SGC DE LA FABRICA</b>	La auditoría al SGC del servicio/proceso para este nivel de riesgo no aplica si el fabricante tiene validado el certificado de ISO 9001:2005, emitido por un organismo acreditado y que cubra en el alcance acreditado el servicio/proceso. Si dicho certificado no está disponible y en el caso de que el estándar del servicio/proceso a evaluar no tiene un componente del SGC, debe hacerse una auditoría al SGC complementaria.	En caso de que el estándar del servicio/proceso a evaluar no tiene un componente del SGC, debe hacerse una auditoría al SGC.	En caso de que el estándar del servicio/proceso a evaluar no tiene un componente del SGC, debe hacerse una auditoría al SGC.
		<b>INFORME</b>	No aplica. El reporte de auditoría generado pasa directamente a decisión e certificación.	No aplica. El reporte de auditoría generado pasa directamente a decisión e certificación.	No aplica. El reporte de auditoría generado pasa directamente a decisión e certificación.
		<b>DECISION DE CERTIFICACION</b>	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS
		<b>AUTORIZACION PARA EL USO DE LA MARCA SGS</b>	SI	SI	SI
		<b>VALIDEZ DEL CERTIFICADO</b>	3 años	2 años	1 año
		<b>FRECUENCIA DEL SEGUIMIENTO</b>	Anualmente	Anualmente	Al final de los primeros 6 meses de certificación



	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>		Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>		Versión:	23
			Fecha:	Diciembre 2018
			Página:	30 de 37

	ISO IEC 17067 ESQUEMAS	ACTIVIDADES GENERALES CUBIERTAS EN EL ESQUEMA	MANERA EN QUE LAS ACTIVIDADES DEBEN REALIZARSE DEPENDIENDO DEL NIVEL DE RIESGO		
			RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>6</b>	<b>INSPECCION DEL PROCESO/SERVICIO</b>	Siempre se realiza en sitio. Deben realizarse todos los requisitos de la norma	Siempre se realiza en sitio. Deben realizarse todos los requisitos de la norma	Siempre se realiza en sitio. Deben realizarse todos los requisitos de la norma
		<b>AUDITORIA DEL SGC DEL PROCESO/SERVICIO</b>	La auditoría al SGC del servicio/proceso para este nivel de riesgo no aplica si el fabricante tiene validado el certificado de ISO 9001:2005, emitido por un organismo acreditado y que cubra en el alcance acreditado el servicio/proceso. Si dicho certificado no está disponible y en el caso de que el estándar del servicio/proceso a evaluar no tiene un componente del SGC, debe hacerse una auditoría al SGC complementaria.	En caso de que el estándar del servicio/proceso a evaluar no tiene un componente del SGC, debe hacerse una auditoría al SGC.	En caso de que el estándar del servicio/proceso a evaluar no tiene un componente del SGC, debe hacerse una auditoría al SGC.
		<b>INFORME</b>	No aplica. El reporte de auditoría generado pasa directamente a decisión e certificación.	No aplica. El reporte de auditoría generado pasa directamente a decisión e certificación.	No aplica. El reporte de auditoría generado pasa directamente a decisión e certificación.
		<b>DECISION DE CERTIFICACION</b>	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS	Realizado por Supervisor Técnico o Jefe de Certificación de SGS
		<b>DOCUMENTO A ENTREGAR</b>	La carta de seguimiento se emite informando que el certificado inicial sigue siendo válido (en caso de demostrar conformidad)	La carta de seguimiento se emite informando que el certificado inicial sigue siendo válido (en caso de demostrar conformidad)	La carta de seguimiento se emite informando que el certificado inicial sigue siendo válido (en caso de demostrar conformidad)

**Notas importantes de aplicación del esquema:**

En la revisión de la solicitud:


- La información de entrada debe permitir al líder técnico la determinación del número de unidades productivas o de servicio a evaluar. La determinación de los tiempos de auditoría en sitio, la aplicabilidad de fases y los lineamientos de muestreo (cuando aplique) se encuentran en el procedimiento **CRS-P-09 Procedimiento de Muestreo y Almacenamiento de Muestras**. Estos aspectos dependerán del nivel de riesgo en el que el servicio sea clasificado.

En la revisión de la determinación:

- Las normas que se evalúan tienen checklist específico. La aplicación del checklist deberá hacerse dentro de los tiempos establecidos dentro del Plan de Trabajo.

Esta es una COPIA NO CONTROLADA  
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point

**CONFIDENCIAL**

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	31 de 37


### ANEXO B - MANEJO DE INCERTIDUMBRES

Para los resultados de ensayos cuantitativos que tengan asociada incertidumbre en su medida SGS ha definido dentro de su ejercicio de evaluación de la conformidad que el resultado incluyendo su incertidumbre debe encontrarse dentro del rango o valor límite permitido por el requisito.



Como se observa en la figura posterior existe una zona T (rango de conformidad) en la que debería encontrarse el resultado para obtener concepto conforme, sin embargo, cuando se aplique la incertidumbre asociada existe la posibilidad que el valor verdadero se encuentre por fuera de especificación, por lo que hay una probabilidad que el resultado sea no conforme. Considerando este riesgo se debe proceder de la siguiente manera:

- Cuando una medida con su incertidumbre salga de la zona de especificación el resultado a reportar será **No Conforme**.
- Solo cuando una medida con su incertidumbre se encuentre dentro de la zona de especificación el resultado a reportar será **Conforme**.

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	32 de 37


**ANEXO C – TIEMPOS DE EJECUCIÓN PARA ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN DEL SECTOR TURISMO (ESQUEMA 6)**

NTS TS 002: 2014 / NTC 5133: 2006

		Hotel Pequeño		Hotel Mediano		Hotel Grande	
<b>Tipo de Servicio</b>		Bed & Breakfast		Bed & Breakfast		Ofrece más servicios aparte de Ayb	
<b>Cantidad de Habitaciones</b>		Menos de 30 Hab.		Más de 30 Hab.		x Número de Habitaciones	
<b>Tiempo</b>	<b>Certificación y Re- certificación</b>	<b>Fase 1</b>	0,5 días	<b>Fase 1</b>	0,5 días	<b>Fase 1</b>	0,5 días
		<b>Fase 2</b>	0,5 días	<b>Fase 2</b>	1 día	<b>Fase 2</b>	1,5 días
		<b>Reporte</b>	0.5 días	<b>Reporte</b>	0.5 días	<b>Reporte</b>	0.5 días
	<b>Seguimiento 1 y 2</b>	<b>Fase 2</b>	1 día	<b>Fase 2</b>	1 día	<b>Fase 2</b>	1,5 días
		<b>Reporte</b>	0.5 días	<b>Reporte</b>	0.5 días	<b>Reporte</b>	0.5 días

**Nota 1 :** En caso de presentar sede adicional, será 0.5 días en Sitio demás, siempre y cuando se tenga un sistema integrado de Calidad.

**Nota 2 :** Cabe resaltar que el tiempo de reporte se especifica en este procedimiento más no será tenido en cuenta en el momento de generar la oferta comercial, es decir este tiempo no será cobrado.

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>			Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>			Versión:	23
				Fecha:	Diciembre 2018
				Página:	33 de 37

**NTSH 006:2009**

		3 Estrellas			4 Estrellas			5 Estrellas		
Cantidad de Habitaciones		1 a 50 Hab.	51 a 100 hab	+ de 101 Hab.	1 a 50 Hab.	51 a 100 hab	+ de 101 Hab.	1 a 50 Hab.	51 a 100 hab	+ de 101 Hab.
Certificación y Re- certificación	Cant. Hab. a inspeccionar	3 hab.	4 hab.	6hab.	3 hab.	4 hab.	6hab.	4 hab.	6 hab	9 hab
	Tiempo de Auditoría	1 día	1 día	1.5 días	1 día	1 día	2 días	1 día	1.5 días	3 días
	Tiempo de Reporte	0.5 días	0.5 días	0.5 días	0.5 días	0.5 días	0.5 días	0.5 días	0.5 días	0.5 días
Seguimiento 1 y 2	Cant. Hab. a inspeccionar	3 hab.	4 hab.	6hab.	3 hab.	4 hab.	6hab.	4 hab.	6 hab	9 hab
	Tiempo de Auditoría	1 día	1 día	1 día	1 día	1 día	1.5 días	1 día	1 día	2.5.días
	Tiempo de Reporte	0.5 días	0.5 días	0.5 días	0.5 días	0.5 días	0.5 días	0.5 días	0.5 días	0.5 días


**Nota1 :** No aplica Fase 1 ni Fase 2, la auditoria debe ejecutarse en SITIO. En caso de presentar sede adicional, será 0.5 días en Sitio demás, siempre y cuando se tenga un sistema integrado de Calidad.

**Nota 2 :** Cabe resaltar que el tiempo de reporte se especifica en este procedimiento más no será tenido en cuenta en el momento de generar la oferta comercial, es decir este tiempo no será cobrado.

**Nota 3:** En caso de presentar sede adicional, será 0.5 días en Sitio demás, siempre y cuando se tenga un sistema integrado de Calidad.

**Nota 4 :** Para realizar la determinación de tiempos de auditoría se debe considerar el documento IAF MD5:2013 donde se define que la jornada laboral de cada día de auditoría es de 8 horas.

	TIEMPO A AUDITAR	
	Fase 1	Fase 2
<b>NTS AV 01 Y AV 02</b>		
<b>Certificación y Re- certificación</b>	0,5 días	1 día
<b>Reporte</b>	0.5 días	
<b>Seguimiento 1 y 2</b>	0,5 días	0.5 día
<b>Reporte</b>	0.5 días	

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	34 de 37

<b>NTS AV 01, AV 02, AV 03 Y AV 04</b>		
<b>Certificación y Re- certificación</b>	0,5 días	1,5 días
<b>Reporte</b>	0.5 días	
<b>Seguimiento 1 y 2</b>	0.5	1 día
<b>Reporte</b>	0.5 días	

- *Norma Técnica Sectorial NTS – AV 001: Reservas en agencias de viajes, 2002.*
- *Norma Técnica Sectorial NTS – AV 002. Atención al cliente en agencias de viajes, 2014.*
- *Norma Técnica Sectorial NTS – AV 003. Infraestructura en agencias de viaje, 2002.*
- *Norma Técnica Sectorial NTS – AV 004. Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes, 2003.*

**Nota 1 :** Cabe resaltar que el tiempo de reporte se especifica en este procedimiento más no será tenido en cuenta en el momento de generar la oferta comercial, es decir este tiempo no será cobrado

**Nota 2:** En caso de presentar sede adicional, será 0.5 días en Sitio demás, siempre y cuando se tenga un sistema integrado de Calidad.

**Nota 3: Para** realizar la determinación de tiempos de auditoría se debe considerar el documento IAF MD5:2013 donde se define que la jornada laboral de cada día de auditoría es de 8 horas.


**NTS TS 003: 2018: Agencias De Viajes. Requisitos De Sostenibilidad.**

<b>NORMAS A AUDITAR</b>	<b>TIEMPO A AUDITAR</b>	
	<b>Fase 1</b>	<b>Fase 2</b>
<b>NTS TS 003 ; 2018</b>		
<b>Certificación y Re- certificación</b>	0,5 días	0.5 día
<b>Reporte</b>	0.5 días	
<b>Seguimiento 1 y 2</b>	0,5 días	0.5 día
<b>Reporte</b>	0.5 días	

**Nota 1 :** Cabe resaltar que el tiempo de reporte se especifica en este procedimiento más no será tenido en cuenta en el momento de generar la oferta comercial, es decir este tiempo no será cobrado

**Nota 2:** En caso de presentar sede adicional, será 0.5 días en Sitio demás, siempre y cuando se tenga un sistema integrado de Calidad.

**Nota 3 :** **Para** realizar la determinación de tiempos de auditoría se debe considerar el documento IAF MD5:2013 donde se define que la jornada laboral de cada día de auditoría es de 8 horas.

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	35 de 37

**NTS TS 004: 2008: Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad.**

	<b>TIEMPO A AUDITAR</b>	
	<b>Fase 1</b>	<b>Fase 2</b>
<b>NTS TS 004 ; 2008</b>		
<b>Certificación y Re- certificación</b>	0,5 días	0.5 día
<b>Reporte</b>	0.5 días	
<b>Seguimiento 1 y 2</b>	0,5 días	0.5 día
<b>Reporte</b>	0.5 días	

**Nota 1 :** Cabe resaltar que el tiempo de reporte se especifica en este procedimiento más no será tenido en cuenta en el momento de generar la oferta comercial, es decir este tiempo no será cobrado

**Nota 2:** En caso de presentar sede adicional, será 0.5 días en Sitio demás, siempre y cuando se tenga un sistema integrado de Calidad.

**Nota 3 :** Para realizar la determinación de tiempos de auditoría se debe considerar el documento IAF MD5:2013 donde se define que la jornada laboral de cada día de auditoría es de 8 horas.

**NTS TS 005: 2009: Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad.**


	<b>TIEMPO A AUDITAR</b>	
	<b>Fase 1</b>	<b>Fase 2</b>
<b>NTS TS 005;2009</b>		
<b>Certificación y Re- certificación</b>	0,5 días	0.5 día
<b>Reporte</b>	0.5 días	
<b>Seguimiento 1 y 2</b>	0,5 días	0.5 día
<b>Reporte</b>	0.5 días	

**Nota 1 :** Cabe resaltar que el tiempo de reporte se especifica en este procedimiento más no será tenido en cuenta en el momento de generar la oferta comercial, es decir este tiempo no será cobrado

**Nota 2:** En caso de presentar sede adicional, será 0.5 días en Sitio demás, siempre y cuando se tenga un sistema integrado de Calidad.

**Nota 3 :** Para realizar la determinación de tiempos de auditoría se debe considerar el documento IAF MD5:2013 donde se define que la jornada laboral de cada día de auditoría es de 8 horas.

**NTS AV 009: 2007: Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor requisitos normativos.**

	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	36 de 37

Cantidad Total de Vehículos o Buses	Muestra a Tomar	Tipo de Actividad	Fase 1	Fase 2
1 a 15	2 Vehículos o Buses	Certificación y Re- certificación	0.5 días	0.5 días
		Reporte	0.5 días	
		Seguimiento 1 y 2	0.5 días	0.5 días
		Reporte	0.5 días	
16 a 50	3 Vehículos o Buses	Certificación y Re- certificación	0.5 días	0.5 días
		Reporte	0.5 días	
		Seguimiento 1 y 2	0.5	0.5
		Reporte	0.5 días	
+ de 51	5 Vehículos o Buses	Certificación y Re- certificación	0.5	1
		Reporte	0.5 días	
		Seguimiento 1 y 2	0.5	0.5
		Reporte	0.5 días	

Este esquema de muestra es tomado de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-2859-1 (Nivel S3).

**Nota 1 :** Cabe resaltar que el tiempo de reporte se especifica en este procedimiento más no será tenido en cuenta en el momento de generar la oferta comercial, es decir este tiempo no será cobrado

**Nota 2:** En caso de presentar sede adicional, será 0.5 días en Sitio demás, siempre y cuando se tenga un sistema integrado de Calidad.

**Nota 3 :** Para realizar la determinación de tiempos de auditoría se debe considerar el documento IAF MD5:2013 donde se define que la jornada laboral de cada día de auditoría es de 8 horas.

**NTS TS 006-1; 2012: Sistema De Gestión Para La Sostenibilidad Organizadores Profesionales De Congresos, Ferias Y Convenciones**


	TIEMPO A AUDITAR	
	Fase 1	Fase 2
<b>NTS TS 006-1 ; 2012</b>		
Certificación y Re- certificación	0,5 días	0.5 día
Reporte	0.5 días	
Seguimiento 1 y 2	0,5 días	0.5 día
Reporte	0.5 días	

**Nota 1 :** Cabe resaltar que el tiempo de reporte se especifica en este procedimiento más no será tenido en cuenta en el momento de generar la oferta comercial, es decir este tiempo no será cobrado

Esta es una COPIA NO CONTROLADA  
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en Share Point

**CONFIDENCIAL**



	<b>CONSUMER AND RETAIL</b>	Código:	CRS-P-12
	<b>REGLAS DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</b>	Versión:	23
		Fecha:	Diciembre 2018
		Página:	37 de 37

**Nota 2:** En caso de presentar sede adicional, será 0.5 días en Sitio demás, siempre y cuando se tenga un sistema integrado de Calidad.

**Nota 3 :** Para realizar la determinación de tiempos de auditoría se debe considerar el documento IAF MD5:2013 donde se define que la jornada laboral de cada día de auditoría es de 8 horas.

**NTS TS 006-2-2012;** *Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones requisitos de sostenibilidad*

	<b>TIEMPO A AUDITAR</b>	
	<b>Fase 1</b>	<b>Fase 2</b>
<b>NTS TS 006-2 ; 2012</b>		
<b>Certificación y Re- certificación</b>	0,5 días	0.5 día
<b>Reporte</b>	0.5 días	
<b>Seguimiento 1 y 2</b>	0,5 días	0.5 día
<b>Reporte</b>	0.5 días	

**Nota 1 :** Cabe resaltar que el tiempo de reporte se especifica en este procedimiento más no será tenido en cuenta en el momento de generar la oferta comercial, es decir este tiempo no será cobrado

**Nota 2:** En caso de presentar sede adicional, será 0.5 días en Sitio demás, siempre y cuando se tenga un sistema integrado de Calidad.