CAPITULO I

OBJETIVO Y ALCANCE

Artículo 1. Objetivo. El objetivo del presente documento es establecer las condiciones (Derechos y Deberes) de SERVIMETERS S.A.S, SERVIMETERS de aquí en adelante, de los solicitantes del servicio de certificación y/o titulares de certificados otorgados, para la prestación del servicio de certificación de productos dispuestos como Muestras (Esquema 1a), Lotes (Esquema 1b), Marca continua (Esquema 5 incluyendo esquema 4 y 5 RETIE resolución 40117 y RETILAP 40150), SERVIMETERS, como organismo de certificación de producto.

Artículo 2. Alcance. El presente documento, y las disposiciones contempladas en el mismo, aplican para todos los servicios de certificación de producto en los esquemas de Muestras (Esquema 1a), Lotes (Esquema 1b), Marca continua (Esquema 5 incluyendo esquema 4 y 5 RETIE resolución 40117 y RETILAP 40150), como se definen en la norma ISO/IEC-17067.

CAPITULO II

DEL PERSONAL ASIGNADO

Artículo 3. Personal. El personal asignado por SERVIMETERS, para la realización de las evaluaciones de procesos de certificación de producto son personas calificadas para tal fin, que forman parte de la organización, o que puede ser contratado para el desarrollo de las actividades. En cualquier caso, SERVIMETERS es responsable por el actuar del personal asignado. Por otra parte, SERVIMETERS podrá incluir la participación de observadores para los procesos de evaluación.

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

CAPITULO III

DEBERES DEL SOLICITANTE O TITULAR

Artículo 5. Acceso.

5.1 El solicitante de los servicios de certificación debe asegurar el libre acceso, al equipo evaluador designado para las actividades de evaluación, a las instalaciones en las que se encuentre almacenado el producto terminado, al personal responsable y si es el caso a los subcontratistas, junto a la

documentación necesaria, así como a la realización del muestreo correspondiente. Adicional se debe proporcionar el acceso a los equipos de evaluación del organismo nacional de acreditación de Colombia ONAC cuando fuera necesario para desarrollar actividades de testificación del equipo evaluador de SERVIMETERS en el marco del otorgamiento, ampliación o vigilancias de la acreditación.

La desobediencia de estos lineamientos puede acarrear sanciones como las descritas en el capítulo VII de este documento.

5.2 En el caso de evaluaciones en Marca continua (Esquema 5 incluyendo esquema 4 y 5 RETIE resolución 40117 y RETILAP 40150), el solicitante debe asegurar el libre acceso del equipo evaluador a las áreas donde se realicen actividades del proceso, almacenamiento de materias primas, fabricación, empaque de producto terminado y control de calidad durante las actividades de otorgamiento, vigilancia, renovación, ampliación o reducción de la certificación, donde aplique.

5.3 El solicitante deberá tener a disposición el personal que se considere necesario para la realización de la evaluación y acompañamiento para la realización de la actividad de selección de muestras.

5.4 El solicitante de servicios de certificación en esquema 1b (Lote), debe tener disponible para la realización de la actividad de selección de muestras, teniendo disponibilidad de la totalidad de unidades que solicita certificar con el fin de garantizar la aleatoriedad del muestreo.

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

Artículo 7. Pagos.

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

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

7.3 Las facturas son emitidas en moneda nacional (Pesos colombianos) para facilitar su pago, a menos que el solicitante requiera su equivalente en dólares

americanos (US$). Todo pago vencido causará intereses a la tasa más alta permitida por la Ley, más un recargo del 10% por gastos administrativos. No se liberará el o los Certificados de Conformidad hasta que SM, haya recibido el pago a satisfacción.

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

7.5 **Devoluciones.** Cuando el cliente no pueda o no desee continuar con el servicio, por cualquier causa, autoriza a Servimeters S.A.S. de forma irrevocable para descontar del precio total acordado por el servicio el veinte por ciento (20%) antes de IVA, a título de indemnización de perjuicios tasada por adelantado. A este valor se podrá adicionar los costos y gastos en que se hayan incurrido a la fecha, asociados a la prestación del servicio. La solicitud de terminación del servicio y de la devolución del saldo del precio en caso de existir, y de los documentos aportados, se deberá presentar por escrito informando la causa de su motivación. El Cliente acepta que una vez iniciado el servicio, no se hará devolución de dinero al cliente por ninguna causa.
Después de los doce (12) meses siguientes a la fecha de la aceptación de la oferta, no procede devolución de dinero.

7.5.1 Terminación Anticipada. Las partes en ejercicio de la autonomía de la voluntad acuerdan que con la aceptación de la presente oferta mercantil, el Cliente autoriza a Servimeters SAS de forma expresa e irrevocable para terminar el contrato de forma anticipada e ipso facto, en el evento que dentro de los doce (12) meses siguientes a la fecha de la aceptación de la oferta o firma del contrato de prestación de servicios, el cliente se abstenga de cumplir las obligaciones definidas en los términos y condiciones de esta oferta mercantil, por cualquier causa. Esta facultad otorgada a SERVIMETERS por parte del Cliente no requiere constituir en mora o notificar cualquier requerimiento, debido a que se renuncia a este derecho.
La terminación anticipada del contrato antes descrita, ocasiona:
1. La no devolución del precio pagado por el servicio.
2. La renuncia por parte del cliente a pretender de SERVIMETERS SAS el reconocimiento y pago de condenas, indexaciones, sanciones, multas o indemnizaciones por cualquier concepto y/o derecho.
3. El reintegro de los documentos aportados por el cliente para la prestación del servicio a la dirección física y/o electrónica que registra el certificado de existencia y representación legal del cliente o la información registrada en la aceptación de oferta.
4. La declaración de paz y salvo a favor de SERVIMETERS por todo concepto.

Artículo 8. Reproducciones. El solicitante o titular se obliga a abstenerse de reproducir de forma parcial o total, los documentos que por razón de la prestación del servicio tenga a su disposición y que sean suministrados por SERVIMETERS sin previa autorización de SERVIMETERS.

Artículo 9. Cambios de información general o alcance de la certificación solicitados durante las actividades de evaluación o previo a la emisión del certificado. Si el solicitante notifica a SERVIMETERS la necesidad de algún cambio en la información general o el alcance de la certificación durante las actividades de evaluación o previo a la emisión del certificado de conformidad, SERVIMETERS se reserva el derecho de aceptar o rechazar dicha solicitud. En caso de que SERVIMETERS acepte el cambio solicitado, notificará al solicitante la necesidad o no de realizar actividades de evaluación adicionales y el costo de realizar estas actividades adicionales debe ser asumido por el solicitante.

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

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

10.2 Igualmente para certificados otorgados bajo Marca Continua (esquema 5 incluyendo esquema 4 y 5 RETIE resolución 40117 y RETILAP 40150), el titular debe informar anticipadamente a SERVIMETERS y por escrito, cuando ha realizado modificaciones en el proceso de, diseño del producto o productos certificados de su línea de producción, sitios de producción y cambios importantes en el sistema de gestión del proceso productivo, materiales utilizados u otros que afecte la atestación inicial de los requisitos de los productos. De manera que SERVIMETERS, determine la necesidad de realizar o no actividades de evaluación para verificar la conformidad de los requisitos y las condiciones en las que se concedió el certificado.

10.3 SERVIMETERS informará por escrito al cliente cambios en el esquema de certificación debidos a temas normativos, reglamentarios y técnicos entre otros, y así mismo las acciones a emprender para dar respuesta a estos cambios. En los casos que el referencial de certificación (norma o reglamento) sea derogado, actualizado y/o modificado, SERVIMETERS informara a sus clientes de esto cambios y las posibles acciones correspondientes a los certificados de producto.

Artículo 11. Uso del certificado

11.1 El titular debe hacer uso y declaraciones coherentes con el alcance del certificado otorgado, es decir, puede promocionar el hecho de poseer certificación en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad sobre el

producto, haciendo claridad respecto al alcance y especificando la norma y/o reglamento sobre el cual ha sido otorgado el certificado.

11.2 El derecho del uso del certificado y/o el Sello de SERVIMETERS es intransferible a cualquier título y aplica únicamente a las referencias certificadas fabricadas en los sitios de producción que se encuentran dentro del alcance del certificado otorgado.

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

11.4 El derecho del uso del Sello de SERVIMETERS no incluye el derecho de uso del logo del organismo de Acreditación.

11.5 En caso de fusión, liquidación, absorción u otro cambio condición legal, todos los derechos de uso del certificado, Sello de SERVIMETERS cesan de pleno derecho.

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

11.7 El solicitante y/o titular deberá avisar a SERVIMETERS con anticipación y en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, cuando se prevea la suspensión de las operaciones de producción.

11.8 En caso de cese temporal o definitivo de la producción por casos de fuerza mayor, el titular deberá informar al día hábil siguiente, argumentando las razones de esta. SERVIMETERS podrá tomar la decisión de suspender la certificación en estos casos sin necesidad del comité de certificación, y se ratificará la decisión informando al comité lo ocurrido.

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

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

11.11 En caso de que el titular del certificado planee cesar la fabricación, importación y/o comercialización o transferir los derechos de fabricación de uno o más productos cubiertos por el certificado y/o el Sello de SERVIMETERS, debe informar esta situación con anticipación y en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles a SERVIMETERS por escrito y suministrar un informe de las existencias disponibles del producto, con una estimación del tiempo necesario para que dicho producto se agote. Con base en esta información SERVIMETERS decidirá el retiro del derecho de uso del Certificado y la MARCA para este producto y se notificará la fecha a partir de la cual se retirará esta autorización.

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

11.13 La información de los certificados se subirá a la página web del organismo y las plataformas que los reguladores o autoridades definan para este fin (ver punto 17.2 y 18.3).

11.14 Cuando el titular autorice a terceros el uso de su certificado de conformidad, deberá notificar de manera escrita a SERVIMETERS quien validará la solicitud, la cual deberá entregarse con una carta firmada en papel membrete y firmada por el representante legal del titular y en donde éste autoriza al tercero en cuestión a hacer uso del certificado de conformidad, el tiempo por el que lo autoriza que no puede ser superior a tres (3) meses, y esta debe ser sobre la totalidad del certificado; la validación de la información será verificada por parte de SERVIMETERS y si se da el visto bueno se cargara el comunicado a la plataforma de SICERCO la autorización, se debe tener en cuenta que la decisión de la autorización de uso de certificado es exclusivamente de SICERCO y las disposiciones que indiquen.

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

11.16 Al hacer referencia a su certificación de producto, en medios de

comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente deberá cumplir con los requisitos de SERVIMETERS indicados en los diferentes numerales del artículo 11 de este documento, y en el caso de certificados otorgados en esquema 5 si el titular requiere el uso del Sello de SERVIMETERS en los productos, documentos, folletos o publicidad, debe seguir lo descrito en el manual de uso del sello SERVIMETERS, documento GCP-MN-02, el cual será proporcionado al titular junto con el certificado de conformidad.

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

11.18 El solicitante o titular del certificado será responsable de registrar su organización en la plataforma para tal fin de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de poder incluir el certificado en la base de datos de SICERCO. De no hacerlo, no será posible cargar ni consultar el certificado de producto por entidades gubernamentales o privadas como son Aduana y/o VUCE, o la superintendencia de industria y comercio, etc., SERVIMETERS no se hará responsable de las consecuencias o implicaciones de dicho efecto.

Nota1: Para el caso de terceros autorizados estos también deben estar registrados en la plataforma de la Superintendencia de Industria y comercio.

Artículo 12. Copias de los certificados

12.1 SERVIMETERS para los certificados emitidos bajo el Marca continua (Esquema 5 incluyendo esquema 4 y 5 RETIE resolución 40117 y RETILAP 40150), se reserva el derecho de emitir duplicados, para lo cual el solicitante debe requerirlo por escrito vía carta o e-mail, explicando las motivaciones de la copia por parte del representante legal del titular del certificado.
12.2 En los casos de certificación bajo esquemas 1A (Muestra) y 1B (Lotes) por tratarse de un documento de uso específico en tiempo y cantidades, no se emitirán copias físicas, solamente se enviarán las copias magnéticas del certificado original, esto teniendo en cuenta que sea solicitado de igual manera que en el numeral anterior.

Artículo 13. Responsabilidad legal.

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

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

Artículo 14. Quejas y reclamos:

14.1 El solicitante o titular del certificado de producto debe establecer e implementar un procedimiento que le permita recibir, registrar y resolver todas las quejas y reclamos conocidos con respecto al cumplimiento de los requisitos de certificación del (los) producto(s) o procesos, en el que se incluya la metodología para la toma de acciones adecuadas con respecto a tales quejas y reclamos, y a las deficiencias que se encuentren en los productos o procesos, así como la necesidad de documentar las acciones realizadas para resolverlas.

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

Artículo 15. Cumplimiento.

15.1 El solicitante o titular deberá cumplir las disposiciones y tiempos establecidos por SERVIMETERS, para la realización de las actividades de evaluación de Muestras (1A), Lotes (1B), Marca continúa (esquema 5 incluyendo esquema 4 y 5 RETIE resolución 40117 y RETILAP 40150) informadas en la oferta comercial e indicadas el presente documento.

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

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

Artículo 16. Modificaciones a los términos y condiciones del servicio de certificación de producto.

Al firmar el presente documento, el solicitante o titular acepta también las modificaciones a las que este esté sujeto. El documento actualizado puede ser consultado en la página web de SSERVIMETERS.

Articulo 17. Cumplimiento de Vigencia y seguimiento de certificados de producto

Para los procesos de certificación de producto bajo cualquier norma, reglamento o referencial se manejan las siguientes vigencias:

- Certificado bajo esquema 1A: Este certificado solo tiene alcance a un solo producto o muestra, y no presenta vigencia.
- Certificado bajo esquema 1B: Este certificado tiene alcance solo por los productos y cantidades relacionados en el documento y su anexo, no presenta vigencia.
- Certificado bajo esquema 4: Este certificado es aplicable solo para certificación bajo RETIE resolución 40117 y RETILAP resolución 40150, su vigencia es de dos (2) años con una vigilancia a los 12 meses de su otorgamiento, su alcance solo cubre los productos descritos en el anexo del documento.
- Certificado bajo esquema 5: Este certificado es aplicable a todos los referenciales de certificación exceptuando RETIE resolución 40117 y RETILAP resolución 40150, presenta una vigencia de tres (3) años, con dos seguimientos el primero antes del mes doce (12) de su vigencia y la segunda vigilancia antes del mes veinticuatro (24) de su vigilancia, su alcance solo cubre los productos descritos en el anexo del documento.
- Certificado bajo esquema 5 (RETIE y RETILAP 2024): Este certificado es aplicable solo para la certificación para los reglamentos RETIE Resolución 40117 y RETILAP Resolución 40150, presenta una vigencia de cinco (5) años con dos vigilancias, la primera vigilancia antes del mes doce (12) y la segunda vigilancia antes del mes treinta y dos (32), su alcance solo cubre los productos descritos en el anexo del documento.

SERVIMETERS notificará al cliente por medio de comunicado electrónico la necesidad de realizar vigilancia o renovación según sea el caso por lo cual el cliente deberá:

- Confirmar a SERVIMETERS la intención de realizar o no la vigilancia o renovación por medio de comunicado por medio electrónico o canal oficial.
- Adjuntar y enviar la documentación solicitada por SERVIMETERS para dar inicio al proceso de vigilancia o renovación.
- Una vez se de aceptación y/o aprobación del proceso, el cliente deberá realizar el pago correspondiente, y contar con la disponibilidad para la ejecución de la auditoria.
- El cliente está en la obligación de enviar las muestras al laboratorio indicado por SERVIMETERS cuando aplique.

En los casos que el cliente decida no realizar la vigilancia del certificado o no dé respuesta al aviso de la notificación de seguimiento enviada por SERVIMETERS dentro de los plazos establecidos, SERVIMETERS procederá a suspender el certificado y en los casos que aplique se informara a las plataformas de consulta y ante las entidades de legales de vigilancia; la vigencia del certificado podrá ser reactivada dentro de un periodo de noventa (90) días, tiempo en el que el cliente podrá realizar la vigilancia correspondiente; en los casos que se cumpla los noventa (90) días SERVIMETERS procederá con la cancelación del certificado y en los casos que aplique se informara a las plataformas de consulta y ante las entidades de legales de vigilancia. .

Para los casos que el certificado culmine su vigencia y se informe la necesidad de realizar renovación por medio de comunicado electrónico según sea el caso de cada certificado; para los casos que el cliente decida no realizar la renovación del certificado o no dé respuesta al aviso de la notificación de renovación enviada por SERVIMETERS dentro de los plazos establecidos, SERVIMETERS procederá con la cancelación del certificado y en los casos que aplique se informara a las plataformas de consulta y ante las entidades de legales de vigilancia.

CAPITULO IV

DEBERES DE SM

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

Artículo 18. Confidencialidad.

18.1 SM, se compromete a gestionar la documentación, conocimientos e información obtenida o creada durante el desempeño de las actividades de certificación de Muestras, Lotes, Marca continua. Lo anterior exceptuando la información que el solicitante y/o titular ha hecho pública o la que se acuerde (por ejemplo, la relacionada con el fin de responder a las quejas).

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

18.3 SERVIMETERS tratará de manera confidencial y no revelará a terceros, sin previo consentimiento por escrito del cliente, la información obtenida o creada durante el desempeño de las actividades de certificación en posesión de sus empleados o agentes. Con excepción de la información que el cliente pone a disposición del público, o con fines de responder a las quejas, toda otra

información se considera información privada y se debe considerar confidencial.

18.4 Los resultados de las pruebas de laboratorio realizadas en las actividades de certificación son documentos generados en el proceso de certificación y por tal motivo se consideran información privada y de carácter confidencial, razón por la cual no serán entregados estos documentos al solicitante.

Artículo 19. Uso de información.

19.1 SERVIMETERS, se compromete a manejar la información suministrada por el solicitante, en forma exclusiva para la ejecución de las actividades asociadas con la prestación del servicio de certificación de Lotes, Muestras, Marca continua.

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

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

Artículo 20. Actividades de evaluación de la conformidad del producto. SERVIMETERS, se compromete a la realización según aplique de la selección, muestreo, inspección, evaluación de los procesos (producción o de servicios, etc., según aplique) o evaluación de los laboratorios de ensayo, objeto de la prestación del servicio de certificación de lotes, muestras, marca continua, bajo los requisitos de las normas o referenciales establecidos.

Artículo 21. Notificaciones.

Servimeters se compromete a notificar al cliente 90 días antes de la fecha de la culminación de la vigencia del certificado o de la fecha del seguimiento cuando aplique, la notificación se realizará al contacto indicado por el cliente al momento del otorgamiento.

Artículo 22. Cumplimiento.

22.1 SERVIMETERS, se compromete al cumplimiento de los lineamientos acordados entre las partes.

22.2 Teniendo en cuenta que la acreditación SERVIMETERS está sujeta a la vigilancia y renovación por parte del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, se debe indicar que, en el caso de suspensión, retiro o no

Renovación de la acreditación de SERVIMETERS, los certificados emitidos por SERVIMETERS durante la vigencia y validez de la acreditación otorgada a SERVIMETERS serán válidos para:

- La muestra certificada en los certificados esquema 1A (muestra).
- Todas las referencias y cantidades certificadas en los certificados esquema 1B (Lote)
- Las referencias y plantas de producción certificadas en los certificados de Marca continua (Esquema 5), hasta que se cumpla el periodo de su primera o segunda vigilancia según corresponda a la fecha de suspensión, retiro o no renovación de la acreditación de SERVIMETERS, lo anterior teniendo en cuenta que SERVIMETERS no podría realizar ninguna actividad de evaluación sin estar acreditado.

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

Artículo 23. Decisiones.

23.1 SERVIMETERS, se compromete a que la decisión respecto a otorgar, no otorgar, mantener, reducir, ampliar, renovar, suspender, restablecer o retirar la certificación de muestras, lotes, marca continua, , será realizada por el comité de certificación, y que ninguno de los integrantes de este comité ha conformado el equipo evaluador del proceso sujeto a decisión. Solo se excluyen de tener la decisión del comité de certificación los casos ocurridos por cese de la producción temporal o definitiva por fuerza mayor como se indica en el artículo 11, numeral 11.8 del presente documento.

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

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

23.4 En caso de SERVIMETERS recibir informaciones con respecto a algún problema o queja del producto o proceso, se puede generar una evaluación extraordinaria en cualquier momento y esta deberá ser atendida por parte del titular del certificado o sus autorizados.

CAPITULO V

FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

Artículo 24. Actividades.

24.1 La prestación del servicio de evaluación de la conformidad de producto, deberá cumplir las actividades de contacto inicial, información sobre el servicio, diligenciamiento de solicitud, revisión de la información, respuesta a solicitud y oferta comercial, aceptación, selección, determinación, revisión, decisión sobre la certificación, emisión del certificado o comunicación de no otorgamiento y vigilancia (Marca continua (Esquema 5)). Lo anterior acorde al numeral 5.2 de la norma ISO/IEC 17067.

24.2 En cualquier momento SERVIMETERS, suministrará información adicional al solicitante a petición de este, con el fin de aclarar las condiciones de prestación del servicio.

24.3 SERVIMETERS garantizará que se resuelva cualquier diferencia de comprensión con el solicitante.

Artículo 25. Contacto inicial. El solicitante puede solicitar la prestación del servicio de evaluación de la conformidad para los esquemas 1a (Muestra), 1b (lote), 5 (Marca continua), mediante los siguientes medios: teléfono (571) 2100833, página web www.servimeters.com, correo electrónico servicioalcliente@servimeters.com o comunicación escrita a la dirección Cra. 20 C N° 74A-10 en la ciudad de Bogotá.

Artículo 26. Información sobre el servicio. SERVIMETERS, establecerá contacto con el solicitante para explicar el procedimiento a seguir y enviará un comunicado referente a la prestación del Servicio y el formato de Solicitud Servicio de Certificación (GMV-RG-20).

Artículo 27. Diligenciamiento de solicitud.

27.1 El solicitante del servicio debe diligenciar y enviar a SERVIMETERS por correo electrónico o certificado, el formato GMV-RG-20 solicitud servicio de certificación Indicando junto a su información general la descripción y características de los productos para los cuales solicita la certificación mediante

fichas técnicas en español o el cuadro de características diseñado por SERVIMETERS para tal fin, para el caso de procesos adjuntará información como protocolos, instructivos y declaraciones. Igualmente debe anexar los soportes que indique tener en dicha solicitud los cuales pueden ser:

- Certificación ISO 9001 (Con alcance en la fabricación y/o diseño de los productos o procesos a certificar; Versión 2015).
- Test report en laboratorios acreditados o evaluados por SERVIMETERS. según ISO/IEC 17025, con el alcance a los ensayos aplicables a cada producto sujeto a evaluación.
- Certificado de producto emitidos en otro país por organismos de certificación acreditados que hagan parte de acuerdos multilaterales firmados por el ONAC.
- Test report en laboratorios propios y/o laboratorios no acreditados.

27.2 En caso de que se solicite una certificación para esquema 1b (lote), el solicitante debe adjuntar un documento que permita a SERVIMETERS identificar inequívocamente el lote a certificar como puede ser:

- Facturas de compra.
- Órdenes de compra del producto o proformas.
- Listas de embarque.
- Órdenes de producción.

Artículo 28. Revisión de la información.

28.1 SERVIMETERS, revisará que la información proporcionada por el solicitante, consignada en el registro solicitud servicio de certificación (GMV-RG-20), esté completa y bien diligenciada, e informará al solicitante el tiempo para dar respuesta a su solicitud.

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

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

Artículo 29. Respuesta a la solicitud y oferta comercial. basado en la fidelidad y exactitud de la información suministrada por el Solicitante, le enviará respuesta mediante el formato GMV-RG-18 (oferta comercial de producto), en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud. La vigencia de la cotización es de treinta (30) días calendario. Esta excluye el

costo de preauditorias o visita(s) extraordinarias que pudieran ser requeridas durante el tiempo de la evaluación.

En dicha oferta se indicará la necesidad de aplicar una o varias de las siguientes actividades:

- Ensayos.
- Evaluación del sistema de gestión aplicado al proceso de producción (solo para procesos a evaluar bajo Marca continua (Esquema 5))
- Evaluación de laboratorio no acreditados para la realización de ensayos (si aplica).

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

Artículo 30. Aceptación.

30.1 La oferta del servicio de certificación de producto deberá ser aceptada mediante la firma de:

a) El representante legal de la organización solicitante, o
b) Un representante autorizado de la organización solicitante.

En caso de que la firma sea realizada por un representante diferente al representante legal, la organización declara bajo su responsabilidad que dicha persona cuenta con facultades suficientes para obligarla contractualmente, exonerando a SERVIMETERS S.A.S. de cualquier verificación adicional sobre dicha autorización.La firma en la sección “Aceptación de la oferta” del formato GMV-RG-18 (Oferta comercial producto) y en el presente documento GMV-RG-19 (Términos y condiciones para la prestación del servicio de certificación de producto), junto con el pago acordado en la oferta, constituyen aceptación plena, válida y legalmente vinculante del servicio contratado. El valor aceptado incluye, según aplique: gastos de muestreo, ensayos, evaluaciones de laboratorios, evaluaciones de planta de producción, evaluación del proceso y/o gastos administrativos.
30.2 Luego de aceptada la oferta comercial SERVIMETERS, gestionará y acordará con el solicitante las fechas y recursos necesarios para la realización de las actividades que siguen del proceso de evaluación de la conformidad de acuerdo con los procedimientos de SERVIMETERS.

Artículo 31. Selección.

31.1 **SERVIMETERS** realizará la planificación y preparación de las actividades de evaluación de acuerdo con la especificación de requisitos de los documentos normativos, la recolección y revisión de documentación y la toma de muestras según aplique.

31.2 Además de los productos disponibles para la toma de muestras, en el caso de procesos de evaluación de la conformidad por marca continua (Esquema 5) de solicitantes que fabriquen en plantas de producción o procesos que no cuenten con certificación ISO 9001, válida y con el alcance para la fabricación y/o diseño de los productos o procesos a certificar, dicho solicitante deberá disponer el día programado para la evaluación y/o auditoría de los recursos y documentos necesarias para evidenciar la conformidad del sistema de gestión del fabricante, como lo son:

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

Para las solicitudes de certificación bajo los reglamentos RETIE y RETILAP versión 2024 por marca continua (Esquema 5), el solicitante deberá presentar el certificado ISO 9001, válido y con el alcance para la fabricación y/o diseño de los productos o procesos a certificar (requisito establecido en la norma para este esquema), en caso de NO presentarlo o que no sea posible su validación, Servimeters, no prestará el servicio bajo este esquema y podrá presentar una oferta comercial bajo el Esquema 4, siempre y cuando el solicitante disponga el día programado para la evaluación y/o auditoría de los recursos y documentos necesarias para evidenciar la conformidad del sistema de gestión del fabricante, como lo son:

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

- Procedimientos y registros de peticiones, quejas y reclamos.

31.3. El muestreo se realizará según el procedimiento definido dentro del Instructivo de Muestreo, teniendo en cuenta la cantidad de producto a certificar en el caso de Esquema 1B (Lote) o la cantidad de referencias a certificar en el caso de Marca continua (Esquema 5), además de las familias, subfamilias y fabricantes de los productos.

31.4 Una vez seleccionadas e identificadas las muestras que serán sometidas a ensayo, el solicitante o titular debe realizar el embalaje y envío de dichas muestras a los laboratorios indicados por SERVIMETERS, por lo anterior el solicitante o titular debe asumir el costo de envío. Así mismo el solicitante o titular debe garantizar que a las muestras seleccionadas e identificadas no se les cause algún deterioro o daño durante su embalaje y transporte hacia los laboratorios.

31.5 Si el solicitante o titular requiere la devolución de las muestras aportadas, estas deberán ser solicitadas a SERVIMETERS mediante carta o correo electrónico teniendo como máximo plazo para radicar su solicitud diez (10) días hábiles después de finalizada la auditoria. De no ser solicitada la devolución de muestras en este periodo, SERVIMETERS definirá la disposición final de las muestras. En caso de solicitarlas, la responsabilidad por el embalaje, el transporte y el costo del envío será del solicitante o titular.

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

31.7 El solicitante o titular deberá dar acceso a la toma de contramuestras cuando sea requerido, en caso contrario, SERVIMETERS anulará el certificado y notificará la novedad a los entes de vigilancia y control.

31.8 Si la contramuestra no es conforme, según el reglamento técnico, el certificado será anulado y se notificará la novedad a los entes de vigilancia y control.

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

Artículo 32. Determinación.

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

- Ensayos
- Evaluación del sistema de gestión aplicado al proceso de producción (solo para procesos a evaluar bajo Marca continua esquema 5) y de gestión de seguridad
- Evaluación de laboratorio para ensayos
- Verificación de prueba de laboratorio de origen
- Verificación de certificaciones de producto de origen
- Verificación de certificaciones de gestión de calidad de fabricante

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

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

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

32.5 Si para el proceso de ejecución de algún ensayo se requiere implementar montajes específicos y esto conlleva la necesidad de materiales o accesorios adicionales o algún sobrecosto no especificado en la oferta realizada inicialmente por SERVIMETERS, dichos sobrecostos deben ser asumidos por el solicitante. De

igual manera se podrá aumentar el tiempo de la evaluación de la conformidad debido a la implementación del montaje requerido por el laboratorio que realiza la prueba.

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

32.7 Una vez se cuenta con todos los resultados de la determinación, el equipo evaluador entregará el informe de evaluación junto con sus soportes donde se incluye un estudio comparativo de los resultados frente a los requisitos, para que posteriormente se lleven a cabo las etapas de revisión y decisión acerca de la certificación por parte de SERVIMETERS. Los resultados de las actividades de evaluación serán entregados al solicitante o titular, si lo requieren vía correo electrónico o carta.

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

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

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

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

32.12 En el caso que el cliente haya contratado a SERVIMETERS, y al momento de realizar la evaluación con fines de otorgamiento de la certificación, esta no se pueda llevar a cabo por causas atribuibles al cliente, SERVIMETERS le otorgará un plazo máximo de 90 días calendario para reanudar el proceso, en caso contrario este se dará por terminado y las actividades realizadas a la fecha se liquidarán de acuerdo con lo establecido en el Artículo 7 numeral 7.5 de este documento. El cliente es el responsable de solicitar formalmente la reanudación del proceso, la cual se debe enviar por escrito a SERVIMETERS antes del plazo señalado.

Artículo 33. Revisión y decisión.

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

33.2 De conformidad con lo indicado en el Artículo 21 del presente documento, el comité de certificación decidirá otorgar, no otorgar, mantener, reduciré, ampliar, renovar, suspender, restablecer o retirar el certificado según aplique al esquema de certificación, con base en la información obtenida o creada durante el servicio, tal como el informe presentado por el equipo evaluador asignado al proceso y la recomendación originada en la etapa de revisión.

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

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

Artículo 34. Actividades adicionales. En caso de que el comité de certificación requiera información adicional para tomar su decisión, se procederá a las actividades que el comité determine.

Artículo 35. Emisión del certificado.

35.1 Si la decisión del comité de certificación es otorgar la certificación de muestra, lote, marca continua, o ampliar, reducir o renovar la certificación en el caso de Marca Continua, como parte de la etapa de atestación se realizará la emisión del certificado de conformidad el cual cobijará la muestra, lote de productos o referencias de productos (en caso de marca continua) o procesos incluidos en las etapas de solicitud, selección, determinación, revisión y decisión sobre la

certificación. igualmente se otorgará el derecho de usar el Sello de SERVIMETERS, en el caso de certificación por marca continua para los productos incluidos en el certificado de conformidad emitido.

35.2 En los casos en que se decida el otorgamiento de la certificación, posterior a la decisión, se le enviará al cliente un borrador (draft) del certificado para que este corrobore que la información allí indicada es correcta y contempla los requisitos de certificación del cliente. Si se identifica que el draft requiere alguna modificación, esta observación debe hacerse dentro de los 10 primeros días hábiles siguientes al envío del draft.

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

35.4 Si el cliente, en el lapso indicado de 10 días, no comunica la aceptación del draft ni observaciones al respecto, el certificado será emitido conforme al último draft enviado. Cualquier objeción o cambio en dicho certificado será sometida a estudio y el cliente deberá cancelar el valor de la emisión del nuevo certificado.

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

Artículo 36. Vigilancia.

36.1 La actividad de vigilancia aplica únicamente a Marca continua (esquema 5, esquema 4 y 5 RETIE resolución 40117 y RETILAP resolución 40150), y en caso de que el comité de certificación decida el otorgamiento del certificado para marca continua (esquema 5, esquema 4 y 5 RETIE resolución 40117 y RETILAP resolución 40150) este tendrá una vigencia como se describe a continuación:

- Certificado bajo esquema 1A: Este certificado solo tiene alcance a un solo producto o muestra, y no presenta vigencia.
- Certificado bajo esquema 1B: Este certificado tiene alcance solo por los productos y cantidades relacionados en el documento y su anexo, no presenta vigencia.
- Certificado bajo esquema 4: Este certificado es aplicable solo para certificación bajo RETIE resolución 40117 y RETILAP resolución 40150, su vigencia es de dos (2) años con una vigilancia a los 12 meses de su otorgamiento, su alcance solo cubre los productos descritos en el anexo del documento.

- Certificado bajo esquema 5: Este certificado es aplicable a todos los referenciales de certificación exceptuando RETIE resolución 40117 y RETILAP resolución 40150, presenta una vigencia de tres (3) años, con dos seguimientos el primero antes del mes doce (12) de su vigencia y la segunda vigilancia antes del mes veinticuatro (24) de su vigilancia, su alcance solo cubre los productos descritos en el anexo del documento.
- Certificado bajo esquema 5 (RETIE y RETILAP 2024): Este certificado es aplicable solo para la certificación para los reglamentos RETIE Resolución 40117 y RETILAP Resolución 40150, presenta una vigencia de cinco (5)

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

36.2 Para la realización de las actividades de vigilancia el equipo evaluador establecerá un plan de evaluación que garantice cubrir en los dos (2) seguimientos que se realizan durante la vigencia del certificado, la evaluación a todas las fábricas y familias de productos y procesos certificados en el otorgamiento. Esta evaluación se podrá realizar mediante alguna de las siguientes actividades (según aplique):

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

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

- Modificaciones de las condiciones técnicas y/o de del proceso, proceso de

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

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

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

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

36.8 En caso de que se detecten no conformidades en la etapa de determinación, el solicitante será notificado mediante el formato de reporte de no conformidad. Una vez notificado deberá enviar un plan mediante el cual se indique como se corregirá el hallazgo detectado y que medidas tomará para que no se repita en un plazo no mayor a diez (10) días calendario.

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

36.10 En caso de cumplirse el plazo de noventa (90) días calendario no encontrarse satisfactorias las evidencias de la implementación de los planes para corregir las no conformidades, el equipo evaluador finalizará a la etapa evaluación indicando mediante el informe de evaluación los resultados obtenidos incluyendo

las No conformidades detectadas que no han sido cerradas.

36.11En la evaluación de vigilancia se deberá verificar de una manera eficaz que no se hayan presentado cambios en las condiciones de fabricación del producto o proceso certificado, que alteren las características del producto o proceso determinadas durante el otorgamiento de la certificación. Si se identifica que se han presentado cambios en el sistema productivo, procesos y protocolos o el diseño del producto que afecten la capacidad de cumplir con los requisitos establecidos para el producto y que no han sido anunciados por el titular a SERVIMETERS, se podrán aplicar las sanciones previstas en el capítulo VII (sanciones), de este documento.

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

36.13 Ejecución y terminación de las actividades de vigilancia para la certificación Marca continua (Esquema 5, esquema 4 y 5 RETIE resolución 40117 y RETILAP resolución 40150). Todas las actividades de la primera vigilancia deben concluir antes de cumplirse un año de haber emitido el otorgamiento de la certificación y las correspondientes a la segunda vigilancia deben concluir antes de cumplirse dos años de haber emitido el otorgamiento de la certificación; en caso contrario SERVIMETERS procederá a la suspensión de la certificación al día siguiente de cumplirse los plazos mencionados. Lo anterior teniendo en cuenta lo establecido en los reglamentos técnicos aplicables y la obligatoriedad de realizar las respectivas vigilancias de la certificación.

Artículo 37. Evaluaciones extraordinarias.

37.1 SERVIMETERS está facultado para adelantar las evaluaciones extraordinarias al titular del certificado si se llegara a evidenciar que:

- Se deben realizar nuevas actividades de evaluación para verificar el cierre de no conformidades.
- Se deben realizar nuevas actividades para evaluar los cambios informados por los solicitantes o titulares, que puedan afectar la certificación, como se indica en los artículos 9° y 10° del presente documento.
- Se realizó modificación de las condiciones técnicas y/o de del proceso o protocolo, proceso de producción bajo las cuales se aprobó el certificado de conformidad y que no hayan sido notificadas a SERVIMETERS
- Hay incumplimiento en las condiciones pactadas en el presente documento.
- Hay cambio en los documentos normativos, para los que se indique o no, un

plazo para cumplir el nuevo reglamento, norma o protocolo y que invaliden el certificado otorgado.
- Se realizó uso indebido del certificado o del Sello de SERVIMETERS
- Se realizó publicidad indebida del certificado.
- Hay quejas sobre el producto(s) o proceso(s) certificado(s) de los usuarios, comercializadores y/o de autoridades de control y vigilancia.

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

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

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

Artículo 38. Modificaciones del Certificado de Producto.

En el caso que requiera una modificación del certificado de producto o de su alcance (ampliación o reducción del alcance certificado), el titular debe realizar la solicitud diligenciando el formato GMV-RG-20 solicitud servicio de certificación por medio de un correo electrónico indicando junto a su información general la descripción y características de los productos, procesos o protocolos, líneas de producción o documentos normativos para los cuales solicita la ampliación o reducción del alcance de la certificación. Igualmente debe anexar los soportes que indique tener en dicha solicitud los cuales pueden ser:

- Certificación ISO 9001 (con alcance en la fabricación, proceso y/o diseño de los productos a certificar.
- Test report en laboratorios acreditados o evaluados por SERVIMETERS. según ISO/IEC 17025, con el alcance a los ensayos aplicables a cada producto sujeto a evaluación.
- Certificado de producto emitidos en otro país por organismos de certificación acreditados que hagan parte de acuerdos multilaterales firmados por el ONAC.
- Test report en laboratorios propios y/o laboratorios no acreditados.
- SGP (Sistema de gestión de producción) o SGC (Sistema de gestión de calidad) implementado (solo eléctricos e iluminación).

SERVIMETERS, efectuará un estudio para determinar las actividades a realizar y

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

Artículo 39. Resumen Sistema de Certificación

ACTIVIDAD	
1. CONTACTO INICIAL E INFORMACIÓN DEL SERVICIO	
2. DILIGENCIAMIENTO Y SOLICITUD DE SERVICIO DE CERTIFICACIÓN	
3. REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN, RESPUESTA A LA SOLICITUD Y OFERTA COMERCIAL	
4. ACEPTACIÓN	
5. SELECCIÓN	
6. DETERMINACIÓN	**MUESTRA O LOTE**
	MARCA CONTINUA*
7. ACCIONES CORRECTIVAS**	
8. REVISIÓN	
9. DECISIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN	
10. ATESTACIÓN (SI SE DECIDE OTORGAR EL CERTIFICADO)	
11. VIGILANCIA (SOLO PARA ESQUEMA 5 MARCA CONTÍNUA)	

* Se realiza una auditoría del sistema de gestión de la producción o revisión mediante validación de la certificación ISO 9001 con alcance en la producción del producto o productos certificar.

** Esta etapa solo aplica en caso de encontrarse no conformidades frente a las especificaciones y/o requisitos del producto evaluado.

Artículo 40. Renovación.

40.1 Los titulares de certificados emitidos para Marca continua (Esquema 5, esquema 4 y 5 RETIE resolución 40117 y RETILAP resolución 40150), deben manifestar su intención de renovar la certificación otorgada, mediante los canales de comunicación indicados en el Artículo 23° del presente documento o al correo electrónico del asistente de certificación de producto asistente.producto@servimeters.com, con al menos dos (2) meses previos a la fecha de expiración indicada en el Certificado de conformidad emitido.

40.2 Una vez sea conocida por SERVIMETERS la intención de renovación, SERVIMETERS le indicará al titular la manera de formalizar la solicitud de renovación y mediante la oferta comercial se le informarán las actividades a realizar y costos asociados al servicio de renovación de la certificación.

40.3 Las actividades para la renovación de la certificación deben realizarse de acuerdo con el Capítulo V (Funciones y actividades del servicio de certificación de producto) del presente documento.

CAPITULO VI

CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN

Artículo 41. Emisión. Para que sea emitido el Certificado de Muestra (esquema 1a), Lote (esquema 1b), marca continua (Esquema 5, esquema 4 y 5 RETIE resolución 40117 y RETILAP resolución 40150) y obtener el derecho al uso del Sello de SERVIMETERS, el solicitante deberá cumplir con todas las etapas del Capítulo V y el Comité de Certificación deberá haber decidido su otorgamiento.

Artículo 42. Cobertura. El certificado emitido por parte del Organismo de Certificación de Producto de SERVIMETERS solo cobijará el Lote (para evaluaciones en el esquema 1b), la muestra o las Muestras (para evaluaciones en el esquema 1a), las referencias (para evaluaciones en el Esquema 5, esquema 4 y 5 RETIE resolución 40117 y RETILAP resolución 40150) que hayan sido objeto de evaluación y se demuestre que hayan cumplido los requisitos especificados del referencial establecido, según el alcance de SERVIMETRS. No cobijará referencias diferentes a las relacionadas en el documento, no cobijara otros protocolo o sedes diferentes a las relacionadas en el documento, ni cobijará elementos similares o con la misma procedencia que no estén relacionados en el alcance del certificado.

Artículo 43. Inicio de las actividades. SERVIMETERS no iniciará las actividades de evaluación de la conformidad hasta que no se cuente con la aceptación de la oferta comercial, los términos y condiciones, la política de tratamiento de datos personales, y se haya ejecutado el pago o establecido el plan de pagos del servicio.

Artículo 44. Mantenimiento. Los certificados de conformidad bajo Marca continua (Esquema 5, esquema 4 y 5 RETIE resolución 40117 y RETILAP resolución 40150) deberán cumplir con el programa de vigilancia indicado en el artículo 34 de este documento. La programación de la primera vigilancia se realizará nueve (9) meses después de la fecha de emisión el certificado para Marca continua (Esquema 5) la segunda vigilancia se programará veintiún (21) meses después de la fecha de emisión del certificado, para Marca continua (Esquema 5). Dicha programación es comunicada vía E-mail al titular, teniendo en cuenta los siguientes eventos posibles:

- El titular podrá proponer una nueva fecha, siempre y cuando las actividades de evaluación se puedan desarrollar antes de cumplirse el primer o segundo año de emitido el certificado (según corresponda para la primera o segunda vigilancia),

para lo cual SERVIMETERS antes de aceptar la nueva fecha propuesta verificará la disponibilidad del equipo evaluador que llevará a cabo las actividades, lo cual no ameritará ninguna acción adicional por parte de SERVIMETERS o el cliente.

- El titular podrá proponer una fecha para la cual no se alcance a cumplir las actividades de evaluación planeadas para la primera o segunda vigilancia (según corresponda), la cual podrá ser aceptada por SERVIMETERS. Sin embargo, este hecho dará lugar a una suspensión temporal del certificado desde el cumplimiento del primer o segundo año de emitido el certificado (según corresponda a la primera o segunda vigilancia), sin que esta decisión deba ser evaluada por el comité de certificación, hasta que sea ejecutada o completada la evaluación de vigilancia y como resultado se obtenga un concepto favorable por parte del comité de certificación. La suspensión solamente podrá ser mantenida máximo por un lapso de noventa (90) días calendario, momento en el cual el caso será revisado por parte del comité de certificación quien decidirá el retiro del certificado.

    - En caso de que el proceso de vigilancia o renovación haya iniciado y se cumpla la fecha de vigencia del certificado sin haber terminado dicho proceso, se procederá a realizar la suspensión del certificado tal como se define en los artículos 4.2.7.2 y 4.2.7.3 40117 RETIE y 40150 RETILAP de 2024

CAPITULO VII

TARIFAS

Artículo 45. TARIFA DE LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

45.1 La tarifa de los servicios de certificación de producto será dada a conocer al solicitante mediante la oferta comercial enviada por SERVIMETERS y será acordada de acuerdo con los artículos 27 y 28 de este documento.

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

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

45.4 En caso de que la oferta comercial enviada por SERVIMETERS incluya pruebas o ensayos de laboratorio y el solicitante no envíe aceptación de la oferta

dentro del plazo de 30 días establecido como vigencia de la oferta comercial en el artículo 27, las pruebas o ensayos que presenten variación en sus tarifas serán calculadas nuevamente y, en consecuencia, se enviará al solicitante una nueva oferta comercial con el ajuste correspondiente.

CAPITULO VIII

SANCIONES

Artículo 46. Amonestación o llamados de atención.

46.1 Los incumplimientos de los deberes del solicitante consignados en el capítulo V de este documento y otras situaciones de irregularidad (usos indebidos del certificado y/o del Sello de SERVIMETERS, no permitir la entrada del equipo evaluador de ONAC), que no afecten la validez de los resultados del producto o proceso certificado, la confianza en que el producto cumple los requisitos especificados, ni a la seguridad de terceros, serán objeto de amonestación, que se decidirá y ejecutará por el comité de certificación.

46.2 Con la amonestación se deberá indicar, cuando proceda, el plazo dentro del cual el titular deberá resolver la situación que da lugar a la misma y las causas que la motivaron. El titular podrá presentar una solicitud justificada a SERVIMETERS para ampliar el plazo concedido, pero queda a decisión del comité de certificación la viabilidad de concederlo.

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

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

Artículo 47. Suspensiones o retiro de la certificación.

47.1 **SERVIMETERS** se reserva el derecho de suspender o retirar la certificación en cualquier momento por los siguientes motivos:

Suspensión

- Por modificación a las condiciones técnicas bajo las cuales se aprobó el certificado de producto y que no hayan sido notificadas a SERVIMETERS
- Por incumplimiento en las condiciones pactadas en el presente documento
- Por no aceptar las evaluaciones de vigilancia, cuyas actividades serán anunciadas oportunamente por SERVIMETERS (Nota: La suspensión del

certificado se mantendrá hasta que sea ejecutada la evaluación de vigilancia y como resultado se obtenga un concepto favorable parte del Comité de certificación. La suspensión, solamente podrá ser mantenida por un lapso máximo de noventa (90) días calendario, momento en el cual se procederá con la cancelación del certificado de producto.
- Por cambio en los documentos normativos, para los que se indique o no, un plazo para cumplir el nuevo reglamento, proceso o protocolo, norma y que invaliden el certificado otorgado.

Retiro

- Por solicitud del cliente dentro de los términos contractuales.
- Por incumplimiento en el pago de las facturas a satisfacción
- Por imputaciones deshonrosas contra SERVIMETERS
- Por incumplimiento en las condiciones pactadas en el presente documento
- Por no demostrar el cumplimiento en los plazos señalados en este documento, para la implementación de correcciones y/o acciones correctivas presentadas a Servimeters S.A.S. como resultado de No conformidades detectadas en las actividades de evaluación de producto y/o sistema de gestión.
- Por no resolver cualquiera de los causales de suspensión en los términos de este documento

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

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

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

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

47.6 SERVIMETERS. se reserva el derecho de publicar, de la forma que considere pertinente, la suspensión o el retiro de la certificación.

Artículo 48. Recursos. las decisiones del comité de Certificación son susceptibles de apelación, para lo cual el solicitante deberá interponer el recurso por escrito y de forma motivada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. El trámite de la apelación seguirá las disposiciones establecidas por SM, para tal efecto, se dejará registros de las observaciones para soportar las decisiones.

CAPITULO IX

QUEJAS Y APELACIONES

Artículo 49. Quejas. Las quejas deberán ser presentadas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de quejas que se encuentra en la página web de Servimeters, mediante los siguientes medios: telefónico, correo electrónico servicioalcliente@servimeters.com, página web, o por carta formal a la dirección carrera 20 C No. 74 A - 10, Bogotá, D.C.

Artículo 50. Apelaciones. Las apelaciones deberán ser presentadas de acuerdo con lo estableció en el procedimiento de apelaciones que se encuentra en la página web de Servimeters, mediante los siguientes medios: correo electrónico calidad@servimeters.com, servimeters@servimeters.com o por carta formal a la dirección carrera 20 C No. 74 A - 10, Bogotá, D.C.

CAPITULO X

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Artículo 51. Protección de datos personales. Servimeters S.A.S. ha solicitado sus datos personales en el desarrollo de las actividades del servicio, y respeta los principios contemplados en la ley legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Consulte y descargue el documento de https://www.servimeters.com/politica-tratamiento-información**.**

Para ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir o duda

puede comunicarse con Servimeters S.A.S. al e-mail:servicioalcliente@servimeters.com.

Artículo 52. Autorización de Tratamiento de Datos Personales. Servimeters S.A.S. actuará como responsable del tratamiento de datos personales de los cuales soy titular y que, conjunta o separadamente podrá recolectar, usar y tratar mis datos personales conforme la política de tratamiento de datos personales de Servimeters S.A.S. disponible en la página web de la compañía (www.servimeters.com), para todo lo relacionado con el servicio que contrate con ella.

Que me ha sido informada la (s) finalidad (es) de la recolección de los datos personales, según lo definido en protección de datos personales disponible en la página web de la compañía.

Mediante la página web de la compañía podré radicar cualquier tipo de requerimiento relacionado con el tratamiento de mis datos personales.

La oferta comercial **CER-XXX-XXXXX-20XX** establece los costos del proceso de evaluación de la conformidad aplicables al presente documento legalmente ejecutable.

Autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a Servimeters S.A.S. para tratar mis datos personales de acuerdo con su política de tratamiento de datos personales para los fines relacionados con el alcance de esta oferta y en especial para fines legales, contractuales, misionales descritos en la política de tratamiento de datos personales de Servimeters S.A.S. y podré ser contactado por cualquier medio tecnológico TIC para programación de servicios, envío de información, encuestas de satisfacción, solicitudes de aclaraciones y demás que tengan que ver con la prestación de servicios. Acepto que he leído y que estoy de acuerdo con todas las disposiciones definidas en la oferta CER-XXX-XXXXX-XX, así como todas las disposiciones definidas en el presente documento Términos y Condiciones para la prestación del servicio de certificación de producto, GMV-RG-19.	
NOMBRE SOLICITANTE (Representante legal)	
IDENTIFICACIÓN	
FIRMA Y SELLO DE ACEPTACIÓN Y APROBACION	
FECHA DE ACEPTACIÓN (aaaa-mm-dd):	

GERENTE GENERAL Servimeters S.A.S.	
IDENTIFICACIÓN	
FIRMA	
FECHA (aaaa-mm-dd):	