



## INSTRUCTIVO IC-02

### TÉRMINOS Y CONDICIONES

Ver. 08

	<u>Elaborado por:</u>	<u>Revisado por:</u>	<u>Aprobado por:</u>
Nombre	Lilibeth Ortiz	Luis Galeano	Luis Galeano
Fecha	30/12/2025	30/12/2025	30/12/2025

## **ÍNDICE**

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. REFERENCIAS**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. DESCRIPCIÓN**
- 6. MODIFICACIONES**

## 1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo establecer los términos y condiciones relativos al servicio de certificación de productos referente al cumplimiento de la norma ISO/IEC 17065 vigente.

## 2. ALCANCE

Todos los elementos que conforman el servicio de certificación de productos acorde a los requerimientos establecidos en la norma ISO/IEC 17065 vigente.

## 3. REFERENCIAS

- ISO/IEC 17000 versión vigente, Evaluación de la conformidad, Vocabulario y principios generales.
- ISO/IEC 17065 versión vigente, Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- ISO/IEC 17067 Vigente, Evaluación de la conformidad. Fundamentos de certificación de productos y directrices para los esquemas de certificación.

## 4. DEFINICIONES

**Términos y condiciones:** cláusulas legales que deben ser aceptadas y cumplidas por el cliente y empresa, las cuales establecen las condiciones para poder utilizar un servicio.

**Organización Cliente:** Organización o persona responsable ante un organismo de certificación para asegurar que se cumplen los requisitos de certificación.

**Servicio:** Resultado, generalmente intangible, de al menos una actividad realizada necesariamente en la interfaz entre proveedor y cliente.

**Producto:** Resultado de un proceso

**Solicitud:** Documento mediante el cual la “Organización Cliente” declara el requerimiento del servicio.

**Certificación de productos:** Procesos y servicios que tiene como finalidad demostrar al mercado y a los organismos reguladores que un proveedor puede y de hecho produce productos, desarrolla procesos o presta servicios que cumplen unos requisitos de calidad definidos.

**Evaluación:** Combinación de las funciones de selección y determinación en la actividad de evaluación de la conformidad.

**Requisito de producto:** Requisito que se refiere directamente a un producto, especificado en normas o en otros documentos normativos identificados por el esquema de certificación.

Requisito de certificación: Requisito especificado, incluyendo los requisitos de producto, que cumple el cliente como condición para la obtención o mantenimiento de la certificación.

## 5. DESCRIPCIÓN

### 5.1 ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN

ASIAM realizar la evaluación de la conformidad de los productos bajo su alcance acreditado, dichas evaluaciones se realizan de acuerdo con los esquemas descritos en la siguiente tabla:

Funciones y actividades de evaluación de la conformidad dentro de los esquemas de certificación de producto	Tipos de esquemas de certificación				
	1b	1b RETIE – 1b RETILAP	4 RETIE – 4 RETILAP	5	5 RETIE – 5 RETILAP
Selección, incluye actividades de planificación y preparación, especificación de requisitos, por ejemplo, documentos normativos, y muestreo, según corresponda.	X	X	X	X	X
Determinación de características, según sea aplicable, mediante:  a) Ensayo b) Inspección c) Evaluación del diseño d) Evaluación de servicios o procesos e) Otras actividades de determinación, por ejemplo, verificación	X	X	X	X	X
<b>Revisión</b> Examen de la evidencia de la conformidad obtenida durante la etapa de determinación para establecer si se han cumplido los requisitos especificados.	X	X	X	X	X
<b>Decisión sobre la certificación</b>	X	X	X	X	X

Otorgamiento, mantenimiento, ampliación, reducción, suspensión, retirada de la certificación					
<b>Atestación, licencia</b>					
a) Emisión de un certificado de la conformidad u otra declaración de conformidad (atestación)	X	X	X	X	X
b) Otorgamiento del derecho a usar los certificados u otras declaraciones de conformidad	X	X	X	X	X
c) Emisión del certificado de conformidad para un lote productos	X	X			
d) Otorgamiento del derecho a usar las marcas de conformidad (licencia) basado en la vigilancia (VI) o la certificación de un lote			X	X	X
<b>Vigilancia según sea aplicable, mediante:</b>					
a) Ensayo o inspección de muestras provenientes del mercado			X	X	X
b) Ensayo o inspección de muestras provenientes de fábricas			X	X	X
c) Evaluación de la producción, la prestación del servicio o la operación del proceso			X	X	X
d) Auditorías del sistema de gestión combinadas con ensayos o inspecciones aleatorias				X	X

### 5.1.1 VIGENCIA DE LA CERTIFICACIÓN

A continuación, se detalla la vigencia de las certificaciones por cada esquema de certificación, dichas vigencias están sujetas al cumplimiento de todos los términos y condiciones de la certificación y el seguimiento para cada esquema que así se requiera.

Esquema 1b, 1b RETIE, 1b RETILAP	Esquema 4 RETIE, 4 RETI LAP	Esquema 5	Esquema 5 RETIE, 5 RETI LAP
Hasta agotar las existencias avaladas bajo la certificación emitida.	2 años	3 años	5 años

## 5.2 GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN

### 5.2.1 PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Fases	Actividades
Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud del Cliente, elaborada por gestor comercial.</li> <li>- Revisión de la solicitud del cliente: el asistente o técnico de certificación verifica información de la solicitud.</li> <li>- Condiciones económicas: asistente o técnico de certificación confirma todos los costos asociados con el proceso de certificación, los cuales son analizados por el gestor comercial. Propuesta Económica: gestor comercial elabora y solicita aprobación a quien corresponda de condiciones a ser enviadas al cliente.</li> <li>- Aceptación de propuesta económica: gestor comercial envía al cliente y en caso de ser aceptado la oferta comunica al asistente o técnico de certificación para continuar con el proceso.</li> </ul>
Coordinación de actividades	<p>Esquema 1b, 1b RETIE y 1b RETILAP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación de levantamiento de información respecto de rotulado o etiquetado acorde con el producto a evaluar.</li> <li>- Planificación de la toma de muestra del producto y posterior envío de las muestras a un laboratorio acreditado.</li> </ul> <p>Esquema 4 RETIE, 4 RETILAP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación de la evaluación del proceso de producción</li> <li>- Planificación de levantamiento de información respecto de rotulado o etiquetado acorde con el producto a evaluar.</li> <li>- Planificación de la toma de muestra del producto y posterior envío de las muestras</li> </ul> <p>Esquema 5 RETIE, 5 RETILAP y 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación de evaluación de Sistema de Gestión del fabricante de los productos, cuando aplique.</li> <li>- Planificación de levantamiento de información respecto de rotulado o etiquetado acorde con el producto a evaluar.</li> <li>- Planificación de la toma de muestra del producto y posterior envío de las muestras</li> </ul>

	<p><b>NOTA:</b> En los casos en los cuales se defina ejecutar un proceso de evaluación y atestiguamiento para la inclusión de un nuevo laboratorio en nuestro registro FQ-20 Listado de proveedores técnicos, se lo podrá realizar a través de un proceso de certificación real o caso piloto, para lo cual, ASIAM notificará vía correo a la “Organización Cliente” que se utilizará su caso de certificación para el desarrollo del proceso de atestiguamiento y evaluación requerido. El correo debe ser aceptado de manera escrita por la “Organización Cliente”, para poder continuar con el desarrollo del caso.</p> <p>En el caso que se utilice un proceso de certificación real y el laboratorio no cumpla los criterios definidos por ASIAM y este no sea calificado como proveedor, se solicitará el envío de muestras adicionales para el nuevo desarrollo de los ensayos de laboratorio necesarios que serán desarrollados en un laboratorio acreditado, ASIAM se hará cargo de los costos adicionales que podrían generarse.</p> <p>En el caso que el proceso se realice de manera virtual se deberá registrar en el formato FC-12 Lista de verificación de actividades virtuales, en la cual detallará dicho proceso siguiendo los lineamientos del documento IAF MD4 Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes y estableciendo las actividades específicas que se realizarán mediante esta modalidad, este registro deberá enviarse al cliente para su conocimiento.</p> <p>Los atestiguamientos no podrán realizarse en casos reales de los reglamentos RETIE y RETILAP</p>
<b>Recolección de resultados</b>	<p>Esquema 1b, 1b RETIE y 1b RETILAP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Levantamiento de información de rotulado o etiquetado – Informe de Inspección.</li> <li>- Ensayos de laboratorio – Informe de Ensayos ejecutados por laboratorios subcontratados por ASIAM.</li> </ul> <p>Esquema 4 RETIE, 4 RETILAP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Levantamiento de información de rótulo o etiquetado – Informe de Inspección.</li> <li>- Ensayos de laboratorio – Informe de Ensayos ejecutados por laboratorios subcontratados por ASIAM o reconocimiento de informe de ensayos previamente realizados.</li> <li>- Evaluación del proceso productivo</li> </ul> <p>Esquema 5 RETIE, 5 RETILAP y 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Levantamiento de información de rótulo o etiquetado – Informe de Inspección.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ensayos de laboratorio – Informe de Ensayos ejecutados por laboratorios subcontratados por ASIAM o reconocimiento de informe de ensayos previamente realizados.</li> <li>- Auditoría del Sistema de Gestión del fabricante, o verificación de su respectiva certificación, cuando aplique.</li> </ul>
<b>Evaluación</b>	Análisis de la información para realizar la evaluación de la conformidad, lista de chequeo, informes de ensayos, informe de fábrica e informe de evaluación, según aplique.
<b>Revisión</b>	<p>Se realiza la revisión de toda la información y los resultados recolectados para la evaluación de la conformidad del producto, con la finalidad de emitir una recomendación de otorgamiento o rechazo de la certificación.</p> <p>El asistente o técnico de certificación que realiza el proceso de revisión no ha participado en las actividades de fase comercial, coordinación de actividades, recolección de resultados o evaluación.</p>
<b>Decisión de la Certificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de decisión positiva o negativa.</li> <li>- Firma Certificado de Conformidad.</li> <li>- Entrega de Certificado de Conformidad a cliente y carga de la información de certificado a página web propia, ente gubernamental u otros, cuando aplique. Envío de información de certificación a ente acreditador mediante herramientas digitales.</li> <li>- Entrega de marca de conformidad al cliente, cuando aplique.</li> </ul>
<b>Vigilancia</b>	<p>Esquema 4 RETIE, 4 RETILAP, 5 RETIE, 5 RETILAP y 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ensayo o inspección de muestras del mercado público o;</li> <li>- Ensayo o inspección de muestras de fábrica o bodega del importador.</li> <li>- Verificación de cumplimiento, existencia o mantenimiento de Sistema de Gestión del fabricante de los productos, objetos de evaluación de vigilancia, aplicable a esquemas 5, 5 RETIE y 5 RETILAP.</li> <li>- De acuerdo con cumplimiento respecto a evaluación en este período, entrega constancia de documento del estado actualizado de la certificación al cliente.</li> <li>- Las vigilancias para los esquemas 4 RETIE, 4 RETILAP y 5 se realizará anualmente.</li> <li>- Durante la vigilancia de los esquemas 4 RETIE y 4 RETILAP se realizará evaluación del proceso productivo</li> <li>- La vigilancia para los esquemas 5 RETIE y 5 RETILAP, se realizará el primero a los 12 meses de la fecha de otorgamiento del certificado y la segunda vigilancia se realizará a los 32 meses desde la fecha de otorgamiento del certificado</li> </ul>

El proceso de certificación y todas las fases definidas por el organismo para cada esquema, se encuentran detalladas en los procedimientos PP-02 Certificación de producto

Esquema 1B, PP-03 Certificación de producto Esquema 5, PP-05 Certificación de producto esquema 1B RETIE – RETILAP, PP-06 Certificación de producto esquema 4 RETIE – RETILAP y PP-07 Certificación de producto esquema 5 RETIE – RETILAP, según aplique.

### 5.2.2 NO CONFORMIDADES

En el caso de no conformidades relacionadas con el proceso de certificación. ASIAM notificará al cliente mediante el formato FP-06 No Conformidades, indicando la no conformidad detectada y solicitando la corrección respectiva para la continuación del proceso según los reglamentos, resoluciones o normas aplicables.

Una vez se realiza la notificación al cliente, se deberán cumplir con los siguientes parámetros:

El cliente cuenta con 10 días hábiles para responder al requerimiento enviando el plan de correcciones. En caso de no obtener respuesta por parte del cliente, se notificará el cierre del expediente en el caso de otorgamiento, en casos de vigilancia o renovación se notificará la cancelación del certificado de conformidad mediante el envío del formato FP-18 Suspensión y cancelación. Se deberá actualizar el estado del certificado de conformidad emitido en SICERCO y la página web de ASIAM.

En el caso de que el cliente envié el plan de correcciones, el técnico o asistente a cargo cuenta con 5 días hábiles para la revisión y aprobación del plan de correcciones, si el plan presenta observaciones el cliente contará con 5 días hábiles adicionales para ejecutar las modificaciones solicitadas al plan de correcciones y realizar el envío del mismo.

El técnico o asistente a cargo contará con 5 días hábiles para realizar la respectiva revisión y aprobación del plan de correcciones modificado. Estas actividades deberán ser registradas mediante la actualización del formato FP-06 No conformidades.

En casos de otorgamiento de la certificación, el cliente contará con un plazo de 60 días hábiles a partir de la aprobación del plan de correcciones, para ejecutar en su totalidad las actividades.

Para las no conformidades detectadas en procesos de vigilancia el cliente deberá enviar la evidencia de la ejecución de las actividades hasta 5 días hábiles previos a la fecha de la vigilancia establecida.

Una vez cerrada la no conformidad, se continua con las actividades de certificación y se procede a la evaluación, revisión y la toma de decisión de la conformidad del producto

En caso de que el cliente no desee continuar con el proceso o no cierre la no conformidad, se procede a la evaluación, revisión y toma de decisión del proceso, rechazando la conformidad del producto.

### **5.2.3 NO CONFORMIDADES EN LA VIGILANCIA (Esquema 4 RETIE, 4 RETILAP, 5 RETIE, 5 RETILAP y 5)**

En caso de que durante el proceso de vigilancia se levanten no conformidades y/o hallazgos por el incumplimiento de los requisitos básicos de certificación, ASIAM realizará la notificación al cliente mediante el formato FP-06 No Conformidades.

El cliente cuenta con 5 días hábiles para responder al requerimiento solicitado, se deberá enviar un plan de correcciones, en caso de no obtener respuesta por parte del cliente, se notificará la cancelación del certificado con el formato FP-18 Suspensión o Cancelación.

En el caso de que el cliente envíe el plan de correcciones, el asistente o técnico a cargo cuenta con 5 días hábiles para la revisión y aprobación del plan, si el plan presenta observaciones el cliente contará con 5 días hábiles adicionales para ejecutar las correcciones al plan y realizar él envío del mismo. El asistente o técnico a cargo contará con 5 días hábiles para realizar la respectiva revisión y aprobación del plan de correcciones. El asistente o técnico a cargo deberá actualizar el registro FP-06 No conformidades con las correcciones aprobadas. Si el plan de correcciones no fuese aprobado, se notificará la cancelación del certificado con el formato FP-18 Suspensión o Cancelación.

El cliente deberá completar todas las actividades de cierre de no conformidades hasta 5 días hábiles previos respecto de la fecha colocada en el certificado para completar la vigilancia correspondiente, se debe cumplir con todas las formalidades de cierre de no conformidades antes de esa fecha, una vez validado la implementación total del plan de acción se da por finalizada la vigilancia. En caso de no poder validar su implementación al 100%, se procederá con la cancelación del certificado de conformidad la misma será notificada mediante el formato FP-18 Suspensión o Cancelación.

## 5.3 SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN, REDUCCIÓN Y AMPLIACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

### 5.3.1 SUSPENSIÓN

Suspensión de certificados y uso de marca (cuando aplique) Suspensión: La suspensión de los certificados de producto se lleva a cabo por las siguientes razones:

- Quejas o reclamos sobre el alcance certificado emitidos por ASIAM.
- Mal uso del certificado.
- Uso inapropiado del logo y nombre de ASIAM.
- Uso inapropiado de la marca de conformidad.
- No entregar a ASIAM la evidencia solicitada para validar el desarrollo y/o culminación del proceso de renovación del certificado ISO 9001 vigente por parte del fabricante.
- Cuando el titular del certificado de conformidad decida dejar de utilizar el certificado ISO 9001 como sustento técnico de la conformidad del sistema de gestión del fabricante, y ASIAM realice una evaluación del sistema bajo dicha norma que genere no conformidades, las cuales no sean cerradas antes de la fecha de vencimiento del certificado ISO 9001 vigente (Escenario 2 del numeral 5.2.3 del procedimiento PP-03 Certificación de Producto Esq 5).

### 5.3.2 CANCELACIÓN

Cancelación de certificados y uso de marca (cuando aplique): Un certificado de producto se cancela cuando:

- El cliente desea rescindir el contrato antes de la fecha de terminación de la vigencia del certificado.
- No ejecutar las vigilancias en los tiempos requeridos.
- No cerrar las no conformidades en los tiempos estipulados por ASIAM durante las actividades de vigilancia.
- Por no levantamiento de la suspensión en un plazo máximo de 30 días hábiles.  
**(EXCEPCIÓN:** Este apartado no aplica cuando la suspensión se origina por presentar no conformidades en el proceso de vigilancia, ya que el cierre de dichas no conformidades se gestiona conforme a los plazos propios de dicho proceso.)
- Por no cerrar las no conformidades correspondientes al proceso de vigilancia en los tiempos establecidos de acuerdo al certificado de conformidad.
- Evidencia de falsificación o alteración de certificado de producto.
- Recurrencia ante quejas válidas de los certificados o de los productos certificados emitidos por ASIAM.

- Por no cumplimiento con acuerdos de pago con ASIAM.
- La reiteración por segunda vez en incumplimiento de advertencias previas.
- La no renovación del certificado ISO 9001 vigente por parte del fabricante.
- No existe respuesta por parte del cliente para el desarrollo del seguimiento al sistema de gestión certificado por el fabricante.
- No notificar a ASIAM en los tiempos estipulados la suspensión o cancelación del certificado ISO 9001 vigente por parte del fabricante.
- No notificar a ASIAM en los tiempos estipulados de cambios que puedan afectar el alcance de certificado.
- El fabricante no permite realizar verificación de la fábrica durante el proceso de vigilancia.
- Cuando durante el proceso de vigilancia o ampliación, se evidencia que los requisitos del producto no han sido mantenidos.
- Evidencia recolectada por ASIAM, de implementación no permanente o inapropiada de acciones según planes de acción aceptados para cierre de no conformidades, durante las actividades de vigilancia.
- El uso del logo de ONAC.
- Incumplimiento de las obligaciones establecidas en este documento.

**Nota:** toda suspensión o cancelación está sujeta a su correspondiente análisis.

### 5.3.3. REDUCCIÓN DE ALCANCE

Cuando se hace necesario para el cierre de no conformidad sobre una familia de productos en un certificado, puede realizarse la reducción de las referencias de esta familia del certificado de producto, siempre y cuando esta acción sea el cierre de la no conformidad.

Si por decisión del cliente se desea hacer una reducción de alcance este debe ser solicitado al área comercial y aprobado por el técnico de certificación para posterior inicio del proceso dicha solicitud.

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

### 5.3.4 INCLUSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

El cliente que desee hacer una ampliación del alcance de certificación debe diligenciar dicho formato y enviarlo junto con las fichas técnicas del producto a ampliar, la norma ISO 9001 de Sistemas de Gestión de Calidad (Cuando aplique), ensayos de laboratorio (Cuando aplique) al gestor comercial para posterior revisión del asistente o técnico de certificación, una vez esta revisión culmine debe entregarse una nueva propuesta económica donde se describan las actividades a realizar, según el asistente o técnico de certificación determine para realizar la ampliación del alcance solicitado.

Las actividades para realizar ampliación de alcance pueden incluir: ensayos de laboratorio, visitas en la planta del fabricante, revisión de etiquetas, entre otros.

#### 5.4 AUTORIZACIÓN DE CERTIFICADOS

Cuando el cliente lo decida puede dar autorización a un tercero (comercializador, importador), con el fin de utilizar el certificado por la totalidad de productos o un parcial o determinada cantidad de productos indicados en una factura comercial, dicha autorización la realiza ASIAM como resultado del esquema funcional que así a determinado.

Las autorizaciones de uso de certificados deben ser informadas a ASIAM y aprobados bajo la autorización del cliente dueño del certificado y la responsabilidad sobre uso, es del mismo.

#### 5.5 ENTREGA DE LA MARCA DE CONFORMIDAD AL CLIENTE

Una vez se entrega al cliente el certificado de conformidad con la firma de legalización, el cliente tiene derecho a publicar el certificado y utilizar la marca de conformidad de ASIAM acorde a lo que dictamina el instructivo “IC-03 Uso de marca”.

Para ello, el cliente debe solicitar por escrito (por correo electrónico) la marca de conformidad correspondiente a su certificado. ASIAM contará con 10 días hábiles para realizar el envío al cliente de sus marcas de conformidad.

#### 5.6 USO DE CERTIFICADOS Y MARCAS DE CONFORMIDAD

Un certificado de producto puede ser usado por un cliente para informar a los usuarios que dicho producto cumple con los requisitos especificados en una norma o reglamento técnico y este se especifica claramente dentro del contenido de dicho certificado. Adicionalmente, el uso de dicha certificación cubre únicamente las referencias descritas en el alcance de la certificación.

- Con el fin de evitar confusiones cada que se realice una pauta publicitaria esta debe hacer referencia a los productos certificados y su respectivo alcance.

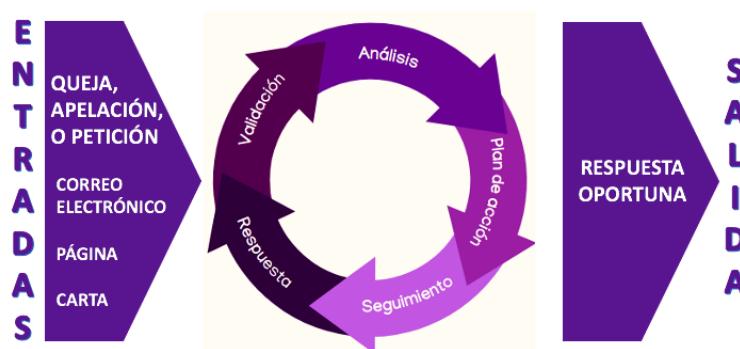
- El cliente debe asegurar que el producto que está comercializando es el mismo que se encuentra cubierto dentro del alcance inicial de la certificación.
- ASIAM puede hacer entrega de la documentación base de la certificación a las autoridades de vigilancia y control que lo requieran sin previo aviso al cliente.
- En caso de que ASIAM compruebe el uso indebido, engañoso o alguna alteración del certificado de producto, éste tiene derecho a aplicar las sanciones que crea convenientes que pueden incluir suspensión o cancelación de la certificación, según lo determine.
- El cliente tiene derecho al uso de marcas de conformidad, únicamente cuando su certificado se encuentre bajo esquema 4 RETIE, 4 RETILAP, 5 RETIE, 5 RETILAP y 5
- El uso de la marca de conformidad será otorgado a aquellos clientes que tengan certificaciones emitidas únicamente bajo esquema 4 RETIE, 4 RETILAP, 5 RETIE, 5 RETILAP y 5, el cual se describe IC-03 Uso de la marca ASIAM
- ASIAM es dueño de los logos que acompañan la marca de conformidad, que identifica la condición del producto certificado.
- La marca de conformidad debe ser usada haciendo mención única y exclusivamente a los productos que se encuentren cubiertos en el alcance de la certificación, esta marca siempre debe estar acompañada del número del certificado correspondiente
- La marca de conformidad debe ser usada sobre el cuerpo del producto, el empaque primario o el empaque colectivo según se requiera.
- No se permitirá el uso del símbolo de ONAC en ningún tipo de publicación, publicidad, documento de tipo comercial o transaccional de clientes, proveedores y/o cualquier tipo de empresa que tenga relación con ASIAM
- Una vez se emita el certificado de conformidad para esquema 4 RETIE, 4 RETILAP, 5 RETIE, 5 RETILAP o 5 el cliente se encuentra en facultad de hacer uso de la marca de conformidad, pero esta debe ser aprobada previamente por ASIAM.
- El uso de la marca de conformidad no puede ser cedido a terceros y debe ser usado únicamente bajo las condiciones aquí establecidas. El uso engañoso, indebido o abusivo de la marca de conformidad por parte de un cliente o un tercero dará derecho a ASIAM a iniciar las sanciones que considere pertinentes.
- La vigencia del uso de la marca de conformidad está sujeta a la vigencia del certificado de conformidad para el cual se entregó la marca.

## 5.7 QUEJAS, APELACIONES Y PETICIONES

ASIAM dispone del procedimiento PQ-07 Quejas, apelaciones y peticiones donde se establece de manera sistemática y ordenada una metodología para recibir, evaluar, y tomar decisiones acerca de las quejas, apelaciones y peritaciones, interpuestas por los usuarios del

organismo de certificación, donde el solicitante y/o cliente tiene derecho a dirigir cualquier queja a ASIAM.

El cliente tiene derecho a dirigir cualquier queja a ASIAM respecto del alcance para el cual se ha concedido la certificación, quien la registrará y tomará las acciones necesarias para su tratamiento, como también a apelar, cuando tenga fundamentos técnicos y legales valederos frente a decisiones de ASIAM, en cualquier etapa o instancia del proceso de certificación. A continuación, se detalla el diagrama de este procedimiento:



## 5.8 OBLIGACIONES

Con el fin de desarrollar las actividades del esquema de certificación, tanto el solicitante del certificado, cliente del certificado de producto, como ASIAM deberán exigir contractualmente a respetarse las obligaciones.

A continuación, se enuncian las obligaciones del cliente del certificado de producto y de ASIAM.

### 5.8.1 OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El cliente y/o titular del certificado de producto, solicitante del certificado de producto debe:

1. El solicitante, cliente y/o titular del certificado siempre debe cancelar el valor total descrito en la oferta comercial las tarifas y condiciones correspondientes son establecidas y comunicadas por ASIAM y dependen del tipo de evaluación.
2. El cliente y/o titular del certificado debe siempre cumplir con los requisitos de certificación estipulados, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando los comunica ASIAM

3. El cliente y/o titular del certificado debe conservar un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de certificación y pone tales registros a disposición de ASIAM cuando se solicite.
4. El cliente y/o titular del certificado de producto debe tomar las acciones adecuadas con respecto a las quejas y a las deficiencias que se encuentren en los productos que afectan a la conformidad con los requisitos de la certificación como también debe documentar las acciones realizadas y deberá poner estos registros a disposición de ASIAM
5. El cliente y/o titular del certificado en los seguimientos o actividades de vigilancia, según corresponda en el esquema de certificación ASIAM realizará la revisión de los registros de las quejas asociadas al producto certificado que le hayan realizado los clientes a los proveedores, fabricantes o el cliente del certificado del producto.
6. El cliente y/o titular del certificado deberá Informar a ASIAM acerca de cambios que puedan afectar su capacidad para cumplir con los requisitos de certificación (Ejemplo: modificaciones en el producto, métodos de producción, direcciones de contacto, sitios de producción, cambios en el sistema de gestión de calidad), en un periodo no mayor a 5 días hábiles posteriores de suscitado el cambio. El cliente puede hacer uso de cualquier medio de comunicación para realizar dicha notificación.
7. El solicitante, cliente y/o titular del certificado deberá cumplir con los requisitos del esquema de certificación incluyendo los cambios adecuados cuando son comunicados por ASIAM, proveer cualquier información necesaria para la evaluación de los productos a ser certificados.
8. El cliente y/o titular del certificado deberá cumplir siempre con las disposiciones pertinentes del Esquema de Certificación y el plan de evaluación.
9. El cliente y/o titular del certificado debe realizar buen uso del certificado de producto y logo de ASIAM (si aplica), de modo que no ocasione mala reputación para ASIAM y no hacer ninguna declaración en relación con su certificación de producto que ASIAM pueda considerar engañosa o no autorizada.
10. El cliente y/o titular del certificado debe usar los certificados y sellos en el producto, el embalaje, la publicidad, etc., deberá ser adecuado y no resultar confuso para el público en general.
11. El cliente y/o titular del certificado debe Usar la Certificación únicamente para indicar que los productos certificados están en conformidad con las normas especificadas.
12. El cliente y/o titular del certificado, cada vez que él suministra copias del documento de certificación a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad o según los especifique el esquema de certificación.

13. El cliente y/o titular del certificado debe cumplir con los requisitos de ASIAM según su esquema de certificación, al hacer referencia a la certificación de sus productos en medios de comunicación, tales como documentos, (folletos o avisos publicitarios), o medios de comunicación en general.
14. El cliente y/o titular del certificado debe cumplir con todos los requisitos que pueda estipular el esquema de certificación con relación al uso de las marcas de conformidad y a la información relacionada con el producto.
15. El cliente y/o titular del certificado debe de realizar las actividades complementarias de verificación (si aplica), de no ser así, inmediatamente se procedera con la cancelación de la certificación.
16. El cliente y/o titular del certificado debe tomar todas las medidas necesarias para realizar la evaluación y la vigilancia (esquema 4 RETIE, 4 RETILAP, 5 RETIE, 5 RETILAP y 5), incluyendo las disposiciones para examinar la documentación y los registros, y tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal, y los subcontratistas del cliente que sean pertinentes.
17. El cliente y/o titular del certificado debe tomar todas las medidas necesarias para investigar las quejas.
18. El cliente debe tomar todas las medidas para permitir la participación de observador, estos pueden incluir personal del OEC en entrenamiento, personal de los entes reguladores, personal auditor de ONAC entre otros.
19. El cliente y/o titular del certificado si la certificación del cliente se aplica a la producción en curso, el producto certificado debe continuar cumplimiento con los requisitos del producto.
20. El cliente y/o titular del certificado debe hacer declaración sobre la certificación coherente con el alcance de la certificación emitidas por ASIAM.
21. El cliente y/o titular del certificado debe dejar de utilizar la certificación en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella, y emprender las acciones exigidas por ASIAM según su esquema de certificación (por ejemplo, la devolución de los documentos de la certificación) y cualquier otra medida que se requiera, inmediatamente después de suspender, retirar o finalizar la certificación.
22. El cliente y/o titular del certificado debe facilitar la coordinación de envío de muestras para la ejecución de los ensayos, si no fuese factible la coordinación en los proximos 30 días hábiles a partir de la aprobación del formato FC-11 Propuesta Económica Colombia, se procederá con el cierre del expediente.

#### 5.8.2 OBLIGACIONES DE ASIAM

1. ASIAM informará al cliente en los casos en los que sea necesario llevará a cabo ensayos e inspecciones a través de organismos subcontratados.
2. ASIAM podrá ampliar o limitar el alcance, suspender o cancelar la autorización de uso de los sellos según las condiciones particulares de cada caso.
3. ASIAM llevará un registro de los certificados y sellos emitidos, y notificará al cliente del certificado y a las autoridades de aplicación, cuando sea requerido.
4. ASIAM deberá subir al sistema SICERCO los certificados de conformidad emitidos en el proceso de evaluación de la conformidad, según resoluciones 61971 de 2014 y resolución 55552 de octubre de 2019 de la súper intendencia de industria y comercio.
5. Cuando se exija a ASIAM, por ley o autorización de las disposiciones contractuales, la divulgación de información confidencial se notificará al cliente o persona implicada la información proporcionada salvo que esté prohibido por ley.
6. ASIAM debe tratar como información confidencial, la información relativa al cliente, obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, de una queja o de autoridades reglamentarias).
7. ASIAM deberá informar con la debida anticipación la entrada en vigor de los cambios significativos introducidos en los requisitos de producto, esquema de certificación que impliquen que el cliente del certificado deba modificar, ya sea total o parcialmente el alcance certificado.
8. ASIAM a través de la propuesta económica debe ser responsable, de la gestión de toda la información obtenida por parte del cliente serán confidenciales y solo serán utilizados para el correcto desempeño de las actividades de certificación y proceso de certificación. Con excepción de la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando existe un acuerdo entre ASIAM y el cliente (por ejemplo, con fines de responder a las quejas), toda otra información se considera información privada y se debe considerar confidencial.
9. ASIAM debe informar al cliente, con anticipación, acerca de la información que pretende poner a disposición del público.
10. ASIAM asegura que sus empleados guardan completa confidencialidad con respecto a la información brindada por el cliente para cualquier paso dentro del proceso de certificación.
11. ASIAM procederá con la suspensión del certificado, después de haberle informado al cliente que su certificado entrará en suspensión por un periodo de 30 días, si en este periodo de tiempo no se tiene por parte del cliente

comunicación alguna se entenderá que el cliente no desea continuar con la certificación y se procederá con la cancelación de este.

12. ASIAM, facturará el 100% del valor del servicio de evaluación de la conformidad y el 100% de los gastos incurridos como pruebas de laboratorios, visitas a fábrica, inspecciones, entre otros. En caso de cualquier incumplimiento por parte de la "Organización cliente" definido en el presente documento, los costos se encontrarán devengados.
13. ASIAM solicitará retroalimentación al cliente como dispone de las muestras testigo o muestras ensayadas (según aplique) en un tiempo no mayor a 20 días hábiles posteriores al otorgamiento del certificado de conformidad.
14. ASIAM realizará la contratación de los laboratorios de acuerdo con los requisitos del esquema de certificación y la responsabilidad dentro del servicio global prestado asegurando la minimización de cualquier amenaza o riesgo de conflicto de interés o falta a la imparcialidad que pueda afectar el resultado y/o desarrollo normal del proceso de certificación.
15. ASIAM entregará dicha información y notificará al cliente en un periodo de uno a 5 días hábiles, en caso de que alguna entidad de vigilancia y control u ONAC solicite información acerca de proceso de certificación a ASIAM.
16. ASIAM debe cumplir con las obligaciones vigentes en Colombia, para los Organismos de Evaluación de la conformidad descritas en la Ley 1480 de 2011, Decreto 1595 de 2015, Resolución 41713 de 2014, las cuales son:
17. El organismo de evaluación de la conformidad: Sera responsable frente a los consumidores cuando por el servicio de evaluación de la de la conformidad respecto de un producto sujeto a reglamento técnico cuando haya obrado con dolo o culpa grave.
18. El evaluado será responsable cual haya modificado los elementos, procesos, sistemas o demás condiciones evaluadas y exista nexo causal entre dichas variaciones y el daño ocasionado.
19. Sera responsable por el proceso de evaluación de la conformidad, que cumpla con los requisitos de los reglamentos técnicos indicados en el contrato.
20. Revisar y validar que las etiquetas de los productos objeto de la evaluación de la conformidad, se haga el uso correcto de la marca de conformidad de ASIAM, no se haga uso del nombre o logotipo de ONAC, en los casos en que la "Organización Cliente" haya decidio hacer uso de la marca de conformidad previo autorización de ASIAM.
21. Revisar y validar los requisitos de etiquetado que contenga el reglamento técnico aplicable a los productos objeto de la evaluación.

22. Subir al sistema SICERCO los certificados de conformidad emitidos en el proceso de evaluación de la conformidad, bajo el marco del presente acuerdo. Resoluciones 61971 de 2014 y Resolución 41713 del 1 de julio de 2014 de la Superintendencia de Industria y Comercio.
23. Cumplir con todas las obligaciones contendidas en el Artículo 2.2.17.8.3. Del Decreto No. 1595 de 2015 Emitido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
24. Cumplir con toda la normatividad vigente sobre las obligaciones y responsabilidades de las entidades de evaluación de la conformidad en Colombia.

### 5.8.3 OBLIGACIONES ADICIONALES

Los productores e importadores de productos sujetos a reglamento técnico serán responsables por el cumplimiento de la totalidad de los requisitos exigidos por los reglamentos técnicos o las condiciones técnicas, independientemente de que hayan sido certificadas, sin perjuicio de la responsabilidad de los organismos de certificación que evaluaron dichos productos, de acuerdo con el tipo de certificación emitida.

### 5.9 SEGUIMIENTOS EXTRAORDINARIOS

ASIAM realizará auditorías internas como externas periódicas para asegurar la mejora continua de nuestros procesos. Si durante estas auditorias se identifica algún hallazgo se podrá realizar de forma extraordinaria un proceso de vigilancia, como resultado de dichas actividades en algunos casos se pueden generar posibles costos asociados al proceso, el cliente será el responsable de asumir dichos costos. En caso de que se encuentren incumplimientos acordes al instructivo IC-03 Términos y condiciones, en su apartado 5.3.2 Cancelación, se procederá con la notificación al cliente de los hallazgos o novedades. El asistente o técnico a cargo procederá con la notificación de los hallazgos mediante el formato FP-06 No Conformidades. El cliente cuenta con 10 días hábiles para responder al requerimiento solicitado, se deberá enviar un plan de correcciones, en caso de no obtener respuesta por parte del cliente, se notificará la cancelación del certificado con el formato FP-18 Suspensión o Cancelación.

En el caso de que el cliente envíe el plan de correcciones, el asistente o técnico a cargo cuenta con 5 días hábiles para la revisión y aprobación del plan, si el plan presenta observaciones el cliente contará con 5 días hábiles adicionales para ejecutar las correcciones al plan y realizar el envío del mismo. El asistente o técnico a cargo contará

con 5 días hábiles para realizar la respectiva revisión y aprobación del plan de correcciones. El asistente o técnico a cargo deberá actualizar el registro FP-06 No conformidades con las correcciones aprobadas. Si el plan de correcciones no fuese aprobado, se notificará la cancelación del certificado con el formato FP-18 Suspensión o Cancelación.

## 5.10 TRATAMIENTO DE DATOS

El cliente y/o titular del certificado autoriza a ASIAM a recopilar, utilizar, almacenar y procesar información de carácter personal respecto a sus representantes legales, trabajadores y colaboradores, que tenga relación con la ejecución y trámite de la certificación, según aplique, con el único propósito de prestar los servicios solicitados, seguimiento a la calidad de los mismos, soporte técnico y gestión administrativa. Esta base de datos es de uso interno, accesible únicamente al personal autorizado y directamente vinculado con dichos objetivos, por lo cual el cliente toma todas las medidas necesarias e instruye a todo su personal y colaboradores sobre lo estipulado en el IC-02 Términos y condiciones. ASIAM mantendrá la base de datos de forma confidencial y por el tiempo y condiciones que determine la normatividad vigente.

## 6. MODIFICACIONES

VERSIÓN/FECHA	MODIFICACIÓN REALIZADA
08 30/12/2025	<p>El texto “No entregar a ASIAM la evidencia solicitada para validar el desarrollo y/o culminación del proceso de renovación del certificado ISO 9001 vigente por parte del fabricante.” se cambia del numeral <b>5.3.2 CANCELACIÓN</b> al numeral <b>5.3.1 SUSPENSIÓN</b></p> <p>En el numeral <b>5.3.1 SUSPENSIÓN</b>, se agrega la siguiente viñeta:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cuando el titular del certificado de conformidad decida dejar de utilizar el certificado ISO 9001 como sustento técnico de la conformidad del sistema de gestión del fabricante, y ASIAM realice una evaluación del sistema bajo dicha norma que genere no conformidades, las cuales no sean cerradas antes de la fecha de vencimiento del certificado ISO 9001 vigente (Escenario 2 del numeral 5.2.3 del procedimiento PP-03 Certificación de Producto Esq 5).</li></ul> <p>En el numeral <b>5.3.2 CANCELACIÓN</b>, se modifica el siguiente texto:</p> <p><b>“Excepción:</b> Si la suspensión se da por presentar no conformidades en el proceso de vigilancia.”</p>

	<p>Por el texto: “<b>EXCEPCIÓN:</b> Este apartado no aplica cuando la suspensión se origina por presentar no conformidades en el proceso de vigilancia, ya que el cierre de dichas no conformidades se gestiona conforme a los plazos propios de dicho proceso.”</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------