

**1. OBJETIVO**

Establecer las actividades relacionadas con la certificación de conformidad de producto en los esquemas 1a y 1b que se encuentren bajo el alcance de ENTE DI QUALITÀ SAS en divisiones NACE.

**2. ALCANCE**

Desde el ingreso de la solicitud hasta el final del servicio de certificación de conformidad de producto en los esquemas 1a y 1b que se encuentren bajo el alcance de ENTE DI QUALITÀ SAS en divisiones NACE.

**3. DEFINICIONES**

Para los efectos del presente documento aplican las definiciones incluidas en la Norma NTC-ISO/IEC 17000 “Evaluación de la conformidad. Vocabulario y Principios Generales”, ISO/IEC 17065 “Evaluación de la conformidad. Requisitos de la Conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios” y”, NTC-ISO/IEC 17067 “Evaluación de la conformidad. Fundamentos de la certificación de productos y directrices para los esquemas de certificación de producto”. Definiciones relevantes:

Esquema de certificación: Sistema de certificación aplicado a productos determinados, a los que se aplican los mismos requisitos, reglas y procedimientos específicos.

Imparcialidad: Presencia de objetividad.

Muestra: Conjunto de uno o varios ítems tomados de un lote, destinado para suministrar información sobre un lote.

Lote: Cantidad definida de algún producto, material o servicio, tomado en conjunto.

Información privada: información obtenida o creada durante el desempeño de las actividades de certificación.

Información confidencial: la información privada.

Información al público: Información que el cliente pone a disposición del público y la información que EDQ pone a disposición del público.

**4. RESPONSABLES**

Participante	Responsabilidades
Gerente	<ul style="list-style-type: none"><li>Firma de certificados de conformidad de producto o notificación de no certificación.</li><li>Si la posible queja o apelación no procede realizar la notificación oficial de las justificaciones de esta decisión.</li></ul>
Director técnico	<ul style="list-style-type: none"><li>Conformar comité de certificación</li><li>Revisión</li><li>Tomar decisión de certificación.</li><li>Realizar el tratamiento de la queja o apelación si se le es asignado.</li></ul>
Directora administrativa	<ul style="list-style-type: none"><li>Conformar el comité de certificación</li><li>Emitir la decisión de certificación junto director técnico</li><li>Realizar el tratamiento de la queja o apelación si se le es asignado.</li><li>Realizar las actividades a cargo respecto al plan de acción generado por las quejas o apelaciones</li></ul>
Directora comercial	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibir las solicitudes de servicio</li><li>Revisar que la solicitud contenga los anexos exigidos para la revisión de esta</li><li>Realizar las aclaraciones con respecto a las dudas de los clientes</li><li>Elaborar la oferta de servicio.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar las actividades a cargo respecto al plan de acción generado por las quejas o apelaciones</li></ul>
Profesional de certificación	<ul style="list-style-type: none"><li>Aceptación asignación de profesional</li><li>Recibir muestras de producto</li><li>Realizar muestreo de productos</li><li>Realizar el envío de muestras de producto a laboratorio</li><li>Realizar la identificación de muestras y contramuestras</li><li>Recibir los informes de laboratorio</li><li>Elaborar el consolidado</li><li>Verificación de requisitos generales y dimensionales (si aplican)</li><li>Calificar los resultados de la evaluación</li></ul>
Analista técnico	<ul style="list-style-type: none"><li>Revisar la solicitud de servicio</li><li>Selección de laboratorios</li><li>Planificación</li></ul>
Director de calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibir las posibles quejas o apelaciones por los medios físicos, vía email, redireccionados por la página web o verbales</li></ul>

## 5. DESARROLLO

### 5.1 Consideraciones generales

ENTE DI QUALITÀ SAS realizará los servicios de certificación en los esquemas 1a (muestra) y 1b (lote) y establece las siguientes reglas, procedimientos y método de gestión para realizar los servicios de certificación de conformidad de productos.

REQUISITO ESQUEMA	DOCUMENTO EDQ PARA ESQUEMA
REGLAS	EQ-PR-04 "Reglas de certificación esquema 1a y 1b"
PROCEDIMIENTOS	EQ-PR-01 "Solicitud de servicios y atención de clientes" EQ-PR-02 "Certificación de productos esquemas 1a y 1b" EQ-PR-11 "Quejas y apelaciones"
GESTION	EQ-PR-01 "Solicitud de servicios y atención de clientes" EQ-PR-02 "Certificación de productos esquemas 1a y 1b" Los documentos del sistema de gestión se relacionan en el EQ-EQ-MN-01 "Manual de calidad de ENTE DI QUALITÀ SAS"

#### Esquema de certificación 1a EdQ

El esquema involucra la certificación de una única muestra de producto, inmediatamente después de la evaluación, en este esquema es la muestra la que se va a someter a ensayo según lo determinado en los documentos normativos especificados por el cliente para la certificación de conformidad, si el resultado de la determinación, la revisión y la decisión es positiva, esta muestra será la única cobijada por el certificado de conformidad para el servicio prestado, lo cual **NO** incluye que el certificado emitido sea parte de alguna producción o marca de conformidad.

Nota: según la cantidad y tipos de ensayos a los que deba ser sometida la muestra para determinar el cumplimiento respecto al documento normativo especificado, la muestra puede estar compuesta de más de una unidad idéntica.

#### Esquema de certificación 1b EdQ

El esquema involucra la certificación de todo un lote de productos, inmediatamente después de la evaluación, la proporción que se va a someter a un ensayo dependerá de la cantidad, el plan de muestreo y lo determinado en los documentos normativos especificados por el cliente para la certificación de conformidad de producto, si el resultado de la determinación, la revisión y la decisión es positiva, todos los elementos del lote muestreado estarán cobijados por el certificado de conformidad para el servicio prestado.

Las actividades definidas por ENTE DI QUALITÀ SAS para sus esquemas son:

Tabla 1. Actividades Proceso de Certificación de producto 1a y 1b EdQ

Actividades para los esquemas de certificación	Responsable	Esquema de certificación		Documentación	
		1A	1b	Entrada	Salida
<b>0 Solicitud</b>					
Solicitud de servicio	Cliente	X	X	Necesidad de certificación por cliente	Anexos y EQ-FR-01 "Solicitud de servicio"
<b>I Selección</b>					
Revisión de solicitud de servicio	Analista técnico	X	X	Anexos y EQ-FR-01 "Solicitud de servicio"	EQ-FR-01 "Solicitud de servicio" - sección Revisión de solicitud
Elaboración de oferta de servicio	Director comercial	X	X	EQ-FR-01 "Solicitud de servicio" - sección Revisión de solicitud	EQ-FR-04 "Oferta de servicio"
Planificación de servicio	Analista técnico	X	X	EQ-FR-04 "Oferta de servicio"	EQ-FR-43 "Planificación y asignación de profesional"
Recepción de muestra	Profesional de certificación	X		EQ-FR-43 "Planificación y asignación de profesional"	EQ-FR-31 "Toma muestra 1a"
Toma de muestras	Profesional de certificación		X	EQ-FR-43 "Planificación y asignación de profesional"	EQ-FR-15 "Toma muestras 1b"
<b>II Determinación</b>					
Ensayos de laboratorio	Laboratorio de ensayos	X	X	EQ-FR-14 "Orden de servicio para laboratorio"	Informes de resultados
Verificación de requisitos generales y dimensionales (si aplican)	Profesional de certificación			EQ-FR-43 "Planificación y asignación de profesional"	EQ-FR-42 "Lista de verificación requisitos generales y dimensionales"
Elaboración del consolidado de resultado	Profesional de certificación	X	X	Informes de resultados	EQ-FR-07 "Consolidado"
calificación de resultado de evaluación	Profesional de certificación	X	X	EQ-FR-07 "Consolidado"	EQ-FR-07 "Consolidado" y / o EQ-FR-42 "Lista de verificación requisitos generales y dimensionales"
<b>III Revisión y decisión</b>					
Revisión técnica del proceso	Director técnico	X	X	EQ-FR-07 "Consolidado" y / o EQ-FR-42 "Lista de verificación requisitos generales y dimensionales" y demás registros que solicite el EQ-FR-55	EQ-FR-55 "Comité de certificación" - sección revisión
Avalar o declinar la recomendación de certificación	Director administrativo y Director técnico	X	X	EQ-FR-55 "Comité de certificación" - sección revisión	EQ-FR-55 "Comité de certificación" - sección decisión
<b>IV Atestación</b>					
Emisión del certificado de conformidad o entrega del concepto de NO certificación de acuerdo con el caso.	Gerente	X	X	EQ-FR-55 "Comité de certificación"	EQ-FR-08 "Certificado" de conformidad o notificación de no conformidad
<b>V Vigilancia</b>					
Actividades de vigilancia	NA	NA	NA	NA	NA

Las actividades de selección y determinación corresponden a la evaluación.

Estos esquemas de certificación pasan al control específico de ENTE DI QUALITÀ SAS respecto al uso de la certificación de conformidad de productos certificados por EdQ.

ENTE DI QUALITÀ SAS iniciara el proceso de certificación, cuando el cliente complete los requisitos y los documentos precontractuales solicitados y se verifique la capacidad de EdQ frente a la certificación del producto dentro del alcance en divisiones NACE. **Todos los solicitantes tienen accesibilidad al servicio de EdQ siempre y cuando cumplan con los requerimientos descritos en este párrafo.**

Este documento hace parte de los requisitos contractuales que suscribe ENTE DI QUALITÀ SAS con los clientes.

ENTE DI QUALITÀ SAS se compromete a realizar sus actividades con imparcialidad y manteniendo la confidencialidad de la información entregada por sus clientes; además de vigilar estos criterios en su talento humano (compromisos del personal). La información y material suministrado por el cliente se mantendrá en total reserva. Se notificará al cliente si la información es solicitada por organismo judicial, de control o por vínculo contractual; **a menos que lo prohíba la ley, se realizará notificación al cliente cuando esta información es solicitada.**

EdQ garantiza las competencias del personal involucrado en el proceso de certificación de productos esquema 1a y 1b, además de su respectivo alcance en divisiones NACE, según lo expresado en el EQ-PR-03 "Gestión de personal" y sus respectivos registros.

ENTE DI QUALITÀ SAS utilizará las mismas reglas, procedimientos y gestión para cualquier cliente sin discriminación alguna siempre y cuando aplique y cumpla los requisitos contractuales y se encuentre dentro del alcance de EdQ; este criterio se verificará utilizando el indicador "procesos aceptados" donde se analiza la cantidad de procesos que se aceptan, los que no se aceptan y los motivos.

Respecto a normas y otros documentos normativos especificados para requisitos de productos, estos deben ser suministrados por el cliente a EdQ. En caso de presentarse dudas respecto a los documentos que aplican a los esquemas establecidos por EdQ, el director técnico realizará la respectiva explicación al solicitante por correo o notificación.

Resaltar que a pesar de la actualización vigente con la que se encuentre el documento normativo, se mantendrán las condiciones con las cuales el cliente solicitó el proceso de certificación; previo al señalamiento de que se encuentra el documento actualizado, lo anterior teniendo en cuenta las exigencias de los procesos.

Independientemente del proceso, EdQ realizará todas las actividades establecidas en este documento para la certificación de conformidad.

El(las) funcionario(s) encargados de la evaluación no podrá realizar la revisión ni la toma de decisión del proceso de certificación de conformidad.

La persona que realiza la revisión podrá decidir en el proceso de certificación de conformidad.

En caso de encontrar inconsistencias en las normas o documentos técnicos, etc., EdQ informará al cliente y este a su vez a la entidad compradora.

En caso de considerarse el uso de declaración de conformidad; el Profesional de certificación deberá informar al cliente que dicha declaración deberá cumplir con los requisitos establecidos en las normas NTC ISO/IEC 17050-1" Evaluación de la conformidad. Declaración de conformidad del proveedor. Parte 1 requisitos generales" y NTC

ISO/IEC 17050-2" Evaluación de la conformidad. Declaración de conformidad del proveedor. Parte 2 documento de apoyo".

ENTE DI QUALITÀ SAS evalúa, gestiona, valora, mitiga y realiza seguimiento de los riesgos que se generan de sus procesos.

ENTE DI QUALITÀ SAS realiza la medición y seguimiento, actúa basado en los resultados de los indicadores de cada uno de sus procesos misionales, de apoyo o estratégicos (ver manual de calidad) con método para alcanzar sus objetivos y brindar servicios de calidad, imparciales y guardando la confidencialidad de sus clientes.

ENTE DI QUALITÀ SAS se hace responsable legal de las actividades de sus procesos; mediante póliza de responsabilidad; además cuenta con los recursos locativos, financieros (EdQ obtiene sus recursos financieros mediante la facturación de servicios prestados y recursos propios (accionistas)), personal competente, informáticos y logísticos necesarios para la ejecución de todas las etapas del proceso de certificación y los demás procesos que apoyan y dirigen a este

Para la ejecución de los ensayos de laboratorio ENTE DI QUALITÀ SAS subcontrata laboratorios de ensayos.

ENTE DI QUALITÀ SAS se hace responsable de las actividades subcontratadas relacionadas con los procesos de certificación de conformidad.

EdQ no utilizará laboratorios de ensayos para realizar evaluación de requisitos atribuidos a inspección (Inspecciones visuales y / o toma de dimensiones), estos se realizarán por personal calificado de EdQ.

El acuerdo de certificación de ENTE DI QUALITÀ SAS se encuentra incluido en la oferta de servicio.

En los casos en que el cliente solicite explicación sobre la aplicación de los documentos normativos para un esquema de certificación específico (1a o 1b), el cliente enviará un email a [d.tecnica@edq.com.co](mailto:d.tecnica@edq.com.co) para su explicación por parte del personal técnico de EdQ competente, una vez determinada la respuesta, esta se enviará al correo de origen de la solicitud.

En caso de que el cliente decida terminara de manera anticipada el proceso de certificación de conformidad de producto, esta se debe realizar por medio de comunicado del cliente y cumpliendo las obligaciones contractuales contraídas hasta la etapa en que se encuentre el proceso.

Cada proceso es diferente y su costo está sujeto a la particularidad del caso, para determinar el costo se requiere diligenciamiento del EQ-FR-01 "Solicitud de servicio" que se encuentra en la pestaña recursos de la página [www.edq.com.co](http://www.edq.com.co) o puede ser solicitada a los correos de los funcionarios de EdQ con el fin de formular la correspondiente oferta de servicio.

## 5.2 Metodología para la certificación de conformidad producto esquemas 1a y 1b

### 5.2.1 Solicitud de servicio

Para solicitar la certificación de conformidad de productos en los esquemas 1a y 1b del alcance de ENTE DI QUALITÀ SAS en divisiones NACE se necesitan los siguientes documentos:

- EQ-FR-01 "solicitud de servicio" diligenciado hasta la sección 6
- Copia del proceso o contrato u orden de compra u otro documento similar
- RUT de la organización solicitante

En el EQ-FR-01 "Solicitud de servicio" especificará el esquema de certificación lote (1b) o muestra (1a), además de los documentos relacionados con el producto y la información general del cliente; para más información remitirse al procedimiento EQ-PR-01" Solicitud de servicio y atención al cliente".

### 5.2.2 Revisión de la solicitud

Actividad que consiste en determinar la capacidad y competencia de EdQ para realizar el proceso de certificación de conformidad de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) Definir si se posee el alcance acreditado en el producto solicitado por el cliente
- b) Determinar el esquema 1a o 1b
- c) Definir los funcionarios disponibles y autorizados para realizar las actividades de evaluación
- d) Seleccionar los laboratorios de ensayos disponibles teniendo en cuenta lo siguiente:
  - Que cuente con contrato vigente para la prestación del servicio
  - Posea los ensayos acreditados y / o evaluados
  - La muestra se seccione en menor cantidad
  - Disponibilidad
- e) Determinar los ensayos no acreditados que se requieren evaluar
- f) Determinar si se requieren testificaciones
- g) Determinar el plan de muestreo

En caso de presentarse diferencias entre el organismo de certificación y el cliente sobre las condiciones de la prestación del servicio o temas técnicos, estas se conciliarán para continuar con el proceso (el registro de esta actividad será e-mail, carta, etc. y se adjuntará al proceso.).

EdQ utilizará la información entregada por el cliente para la gestión del proceso en ejecución, si es necesario otro tipo de información, esta será solicitada al cliente. EdQ solo realizará verificación de información sobre el cliente de fuentes de dominio público si es requerido para requerimientos administrativos.

### 5.2.3 Elaboración de la oferta y aceptación por el cliente

Con la aprobación del analista técnico se procede a elaborar la oferta de servicio, donde el Director comercial establece junto al cliente los ítems contractuales del servicio (ver EQ-PR-01 "Solicitud de servicios y atención al cliente").

La aceptación de la oferta (EQ-FR-04 "Oferta de servicios") se confirma con la firma del cliente (representante legal o suplente del representante legal o apoderado del cliente) y será enviada al Director comercial para dar inicio con la planificación del proceso; con la aceptación de la oferta se acepta el acuerdo de certificación y los lineamientos del EQ-PR-04 "Reglas de certificación esquema 1a y 1b" en su versión vigente.

En caso de presentarse dudas con respecto a la oferta, estas deben ser enviadas al Director comercial para su tratamiento.

### 5.2.4 Planificación

Aprobada la oferta por el cliente, el director comercial notificará al analista técnico la aprobación, este dará inicio del proceso, se procede a realizar la recopilación y verificación de información, así como la asignación del profesional de certificación, como se muestra a continuación:

- a. Información del producto y anexos de la solicitud de servicio revisada.
- b. Oferta de servicio firmada por el cliente (representante legal)
- c. Verificación de que el profesional de certificación no presente conflicto de interés declarados para el servicio en proceso.
- d. Laboratorios que se van a utilizar:
  - Que cuente con contrato vigente para la prestación del servicio
  - Posea los ensayos acreditados y / o evaluados
  - La muestra se seccione en menor cantidad
  - Disponibilidad
- e. Métodos de ensayos acreditados
- f. Métodos de ensayo no acreditados evaluados y por evaluar

## g. Unidades de medida de muestreo

Mayor información ver EQ-PR-02 “Certificación de productos esquema 1a y 1b”.

En caso de gestionarse con el cliente reunión de coordinación con entidades de las fuerzas del ministerio de defensa, se asistirá a esta, de aplicar lineamientos a la planificación inicial, se realiza el respectivo registro en el EQ-FR-43 “Planificación y asignación de profesional” como indica el EQ-PR-02 “Certificación de productos esquema 1a y 1b”.

**5.2.5 Toma de muestras (Selección)**

El Profesional de certificación realiza la toma de muestras y contramuestras:

Si el esquema de certificación es 1a:

El profesional de certificación recibirá la muestra del cliente bajo las condiciones establecidas para el producto (tamaño, cantidad, etc.) y los lineamientos establecidos en la solicitud de servicio; luego realizará el respectivo registro en el EQ-FR-31 “Toma muestras 1a”; en caso de que la muestra no cumpla con los requisitos mínimos para la evaluación, se realizará la observación en el formato mencionado, y se comunicará al cliente las implicaciones de la acción y se notifica al director comercial. Para finalizar la recepción, el funcionario que recibe y revisa la muestra debe firmar el EQ-FR-31 “Toma muestras 1a”.

Si el esquema de certificación es 1b:

Con base en los tiempos y fechas definidos en la planificación, el profesional de certificación se desplazará a las ubicaciones indicadas por el cliente y procederá a realizar el muestreo.

Mayor información ver EQ-PR-02 “Procedimiento de certificación de productos esquemas 1a y 1b”, donde se definen los lineamientos para cada esquema, los registros, los responsables y el método a seguir para dicha actividad.

**5.2.5.1 Almacenamiento de contramuestras**

Todas las contramuestras, sin excepción, deben ser almacenadas en la “Bodega de contramuestras” destinada por ENTE DI QUALITÀ SAS para su custodia y protección. Las contramuestras serán protegidas con las siguientes condiciones:

- Deben estar fuera del alcance de la luz solar directa para evitar resequedad y desvanecimiento de colores en caso de cueros y textiles.
- Almacenadas a temperatura ambiente en un lugar limpio, alejado de plagas y humedad que pueda deteriorar el material.
- Los materiales pueden apilarse de manera ordenada para facilitar su manipulación, se debe cubrir y proteger el material cuando este lo requiera.
- Ningún elemento debe estar en contacto directo con el piso, debe existir mínimo una bolsa de material plástico que lo aisle.

Custodia de contramuestras: el tiempo de almacenamiento de todas las contramuestras será igual al tiempo del proceso de certificación de conformidad de producto; una vez emitido el certificado o la carta de no conformidad, se devolverán las contramuestras relacionadas con el proceso; con esto EdQ cesa su responsabilidad sobre su custodia.

**5.2.5.2 Muestreo virtual**

En caso de requerirse muestreo utilizando plataformas virtuales, el funcionario encargado dirigirá el proceso de acuerdo con cómo se indica en el numeral 5.2.2.2 de este procedimiento, para el marcate de las muestras, el funcionario encargado dictara los códigos de los rotulas asignados para el proceso y con estos el personal de apoyo que este extrayendo las muestras y contramuestras las marcara en zona superior derecha (puede ser directamente en el material o en el embalaje una vez sellado). Se llenará el formato EQ-FR-15 “Toma muestras 1b”.

### 5.2.6 Envió a laboratorios

Según el esquema de certificación del servicio (1a o 1b), se realizará el envío al laboratorio asignado (Ver especificaciones en el procedimiento EQ-PR-02 “Certificación de productos esquemas 1a y 1b”) para la evaluación de los requisitos respecto a los documentos relacionados en la oferta (EQ-FR-14 “Orden de trabajo para laboratorios”).

### 5.2.7 Ensayos de laboratorios (Determinación)

El laboratorio realizará los ensayos solicitados, en caso de que el ensayo no esté acreditado, EdQ realizará la evaluación de ensayo no acreditado como se establece en el EQ-PR-02 “Certificación de productos esquemas 1a y 1b”.

En caso de presentarse el uso de un laboratorio de ensayos que se encuentre fuera del país, se tomara como recibido de la orden de servicio la guía de envío o documento que hagas sus veces.

### 5.2.8 Inspecciones visuales y/o toma de dimensiones

En caso de necesitarse la evaluación de requisitos atribuidos a inspección, se realizará bajo los lineamientos del instructivo EQ-IN-02 “Inspección visual y/o toma de dimensiones” por el personal calificado por EdQ para esta actividad.

### 5.2.9 Recepción de laboratorios

Una vez recibido el informe de resultados en EdQ, el Profesional de certificación revisará de forma preliminar que se hayan cumplido los ensayos solicitados bajo las condiciones requeridas.

En caso de presentarse errores o faltantes se comunicarán con el laboratorio para que realice las verificaciones pertinentes.

### 5.2.10 Calificación de resultados

El Profesional de certificación realizará la tabulación de resultados de los informe(s) de laboratorio(s) y del EQ-FR-42 “Inspección visual y/o toma de dimensiones” (si aplica inspección para el proceso) en el formato EQ-FR-07 “Consolidado” (bajo los lineamientos del EQ-IN-03 “Revisión de informes de resultados y declaración de conformidad” donde ingresará el número de servicio, el(s) numero(s) de los informe(s), los resultados de cada uno de los ensayos reportados y resultados inspecciones (si aplican al proceso).

El profesional de certificación realizará la calificación de los resultados de la evaluación, esta calificación es cumple o no cumple según los lineamientos de aceptación o rechazo definidos para cada requisito evaluado.

#### 5.2.10.1 Resultados no conformes

EdQ define el siguiente método para el tratamiento de no conformidades:

##### Esquema 1a

En caso de presentarse resultados no conformes dentro de la evaluación de la muestra se debe proceder a informar de manera escrita al cliente los incumplimientos presentados durante la evaluación, precisando el material y el tipo de incumplimiento; con el objetivo de que el cliente comunique vía escrita, si desiste del proceso de certificación o requiere una reunión de concertación (entre partes interesadas) para buscar una solución técnica viable, dar continuidad al proceso de certificación, esta reunión aplicará únicamente a muestras compuestas por más de una (01) unidad idéntica con las mismas características, en caso de que la muestra sea compuesta por una única unidad no aplica la reunión de concertación y continuaría a la etapa de revisión y decisión.

Dentro de las soluciones técnicas viables se considerarán únicamente las siguientes:

- Solicitar reensayo, en el laboratorio originalmente utilizado, sobre la muestra evaluada, en presencia del cliente.
- Solicitar devolución de la muestra evaluada, y realizar el ensayo en un laboratorio diferente al originalmente utilizado.

- Realizar ensayos sobre otra unidad idéntica que haga parte de la muestra originalmente seleccionada, ya sea en el laboratorio originalmente utilizado o en uno diferente.

#### Esquema 1b

En caso de presentarse resultados no conformes que igualen o superen el número de rechazo de las muestras enviadas a evaluación, se debe proceder a informar de manera escrita al cliente los incumplimientos presentados durante la evaluación, precisando la identificación, el material y el tipo de incumplimiento; con el objetivo de que el cliente comunique vía escrita, si desiste del proceso de certificación o requiere una reunión de concertación (entre partes interesadas) para buscar una solución técnica viable para dar continuidad al proceso de certificación.

Dentro de las soluciones técnicas viables se considerarán únicamente las siguientes:

- Solicitar reensayo, en el laboratorio originalmente utilizado, sobre la muestra evaluada, en presencia del cliente.
- Solicitar devolución de la muestra evaluada, y realizar el ensayo en un laboratorio diferente al originalmente utilizado.
- Realizar ensayos sobre la contramuestra identificada con el código de la muestra evaluada, ya sea en el laboratorio originalmente utilizado o en uno diferente.
- La información anterior se ingresará en el EQ-FR-07 “Consolidado” y/o EQ-FR-42 “Inspección visual y/o toma de dimensiones” por el profesional de certificación.
- Para cualquiera de los casos anteriormente mencionados los laboratorios utilizados deben cumplir los requisitos solicitados por EdQ en su procedimiento EQ-PR-02 “Certificación de productos esquema 1a y 1b” para proveedores de servicio de ensayos (numeral 5.3).

#### 5.2.11 Revisión y decisión

La revisión y la decisión del servicio de certificación la realiza el comité de certificación; el cual estará conformado por:

- Director técnico (profesional de certificación autorizado que no haya participado en las etapas de evaluación del proceso)
- Director administrativo

La revisión y la decisión del otorgar, no otorgar, suspender, levantar suspensión o retirar la certificación de conformidad son responsabilidad del comité de certificación

Los criterios para realizar la revisión son:

- Verificación de la revisión de la solicitud del cliente, que se encuentre validada por el director de calidad.
- Verificación de la aceptación de oferta por parte del cliente (firmada por el representante legal o apoderado).
- Verificar que los laboratorios usados se encuentren referenciados en la oferta de servicio firmada por el cliente
- Verificar que todos los ítems a ensayar se encuentren diligenciados en el EQ-FR-15 “Toma de muestras 1b” o en el EQ-FR-31 “Toma muestra 1a”.
- Verificación de los ensayos solicitados contra los ejecutados
- Verificar que ensayos no acreditados se encuentren evaluados
- Verificación de evaluación de resultados en el EQ-FR-07 “Consolidado” y/o EQ-FR-42 “Inspección visual y/o toma de dimensiones”.
- Verificación de trazabilidad de los registros.

Esta información se diligenciará en el EQ-FR-55 “Comité de certificación”, en caso de no poderse revisar toda la información o que se encuentre incompleta, el comité de certificación suspenderá la revisión hasta que se verifique en su totalidad los puntos anteriores. Cuando la información se encuentre completa y revisada se procede a tomar la decisión.

La decisión y medidas previstas que son responsabilidad del comité de certificación son:

- A. Otorgar o no otorgar la certificación de producto
- B. Suspender la certificación de conformidad de producto
- C. Levantar la suspensión de certificación de conformidad
- D. Retirar la certificación de conformidad de producto

El comité de certificación para tomar la decisión o medidas previstas tendrá en cuenta los criterios

de cada escenario descrito a continuación:

- A. Otorgar la certificación de conformidad:
  - se otorga cuando el resultado de la revisión es conforme y se han cumplido los compromisos contractuales
- B. No otorgar la certificación de conformidad:
  - no se otorga cuando el resultado de la revisión es no conforme.
- C. Suspensión de certificado de conformidad:
  - Información falsa o adulterada del certificado de conformidad
  - Uso indebido de certificado de conformidad que atenue la imagen de EdQ
  - No conformidad detectada
  - Investigaciones y sanciones impuestas por autoridades competentes
- D. Levantar la suspensión:
  - se levanta la suspensión cuando se ha subsanado la causa que la generó
- E. Retiro de certificación de conformidad:
  - Cuando se comprueba que se falsificó o se adulteró certificado de conformidad
  - Cuando se comprueba que se atenúa la imagen de EdQ
  - Cuando no se puede subsanar la no conformidad detectada
  - No pago de obligaciones del proceso

La decisión se registra en el formato EQ-FR-55 “Decisión de certificación”.

Más detalles ver el EQ-PR-02 “Certificación de productos esquemas 1a y 1b”.

### 5.2.12 Atestación y entrega de certificado

Después de tomada la decisión se procede de la siguiente manera:

Si se certifica de conformidad el producto se entregarán los siguientes documentos al cliente:

- Certificado de conformidad o notificación de no certificación.
- Consolidado de resultados
- Encuesta de satisfacción del cliente (EQ-FR-26 “Encuesta de satisfacción”)
- Informes de laboratorio original o copia (según lo requiera), debidamente firmados, de la evaluación de requisitos.

Además, junto a los registros anteriores, se realiza la devolución de contramuestras del proceso.

El certificado estará firmado por el Gerente o representante legal suplente de EdQ un miembro del comité de certificación (ver procedimiento EQ-PR-02 “Certificación de productos esquemas 1a y 1b”).

En caso contrario se entregará la notificación oficial con los respectivos soportes y razones por los cuales no se certifica (ver EQ-PR-02 “Certificación de productos esquemas 1a y 1b”).

### 5.2.13 Ingreso al directorio de productos certificados

El certificado será registrado por el Director comercial en el directorio de productos certificados (EQ-FR-17 “Directorio de productos certificados”), donde se ingresarán los siguientes datos:

- Número de certificado

- Nombre del cliente
- Dirección del cliente
- Tipo de esquema certificado
- Divisiones NACE
- Producto certificado
- Documento normativo
- Entrega
- Fecha de emisión del certificado

### 5.3 Información al público

ENTE DI QUALITA SAS mantiene la siguiente información disponible al público en su portal web [www.edq.com.co](http://www.edq.com.co) :

- Reglas de certificación EQ-PR-04 “Reglas de certificación esquema 1a y 1b”
- EQ-PR-11 “Procedimiento de quejas y apelaciones”
- EQ-FR-01 “Solicitud de servicio”
- Política de confidencialidad
- Política de imparcialidad
- Política de calidad y sus objetivos

Además, respecto a la información y material suministrado por el Cliente, se mantendrá en total reserva. Se notificará al cliente si la información es solicitada por organismo judicial o requerida por los organismos de control (auditoría externa y testificaciones de ONAC) o auditorías internas o Comité de partes interesadas.

### 5.4 Acciones para tomar por incumplimientos Acuerdo de certificación

En caso de obtener la certificación, tener en cuenta que esta certificación aplica únicamente a la muestra o al lote evaluado y no aplica, en ninguna instancia, a la producción en curso sobre el mismo producto o similares descritos en la certificación, además no se puede utilizar el logo de EdQ y no se puede reproducir parcial o totalmente los documentos de certificación sin la previa autorización de EdQ con la intención de indicar que el cliente se encuentra certificado, por lo anterior, si se llega a determinar en algún momento que el cliente pone en riesgo la imagen de la organización por la mala utilización del certificado de conformidad aplicable al producto en particular o genera declaraciones relacionadas que afecten la imagen de la organización, se verá inmerso en un incumplimiento con el acuerdo de certificación y se procederá a levantar cargos legales y solicitar una reparación a la imagen por 10 SMMLV

Con respecto a quejas que se puedan presentar sobre el producto o lote certificado, el cliente tiene la obligación de informar a EdQ el origen y amplitud de la queja, así como el tratamiento respectivo dado a según la gravedad de la misma y según la afectación de la imagen de EdQ, se procederá a solicitar las explicaciones formales y los registros de actividades ejecutadas; de no esclarecer el incumplimiento y su efecto se procederá a levantar cargos legales y solicitar una reparación a la imagen por 10 SMMLV. Además, según el origen y tipo de las quejas que se generen contra el cliente por el producto certificado por EdQ, se revisara si es necesario suspender o retirar la certificación de acuerdo con las directrices dispuestas en el EQ-PR-04 “Reglas de certificación esquema 1a y 1b” en su versión vigente.

Una vez terminados los procesos de certificación, se contará un periodo de mínimo 6 meses para solicitar al cliente la información respectiva sobre las quejas que se presentaron en este periodo sobre el producto certificado por EdQ, esta información se registrará en el EQ-FR-52 “Seguimiento quejas”, además, se incluirá la verificación de la página web de los clientes (si la poseen) para confirmar el cumplimiento de lineamiento de no uso de símbolo de certificación.

### 5.5 Cambios que afecten a la certificación

En caso de presentarse cambios respecto al ingreso de nuevos requisitos a los esquemas de certificación de productos 1a y 1b, EdQ informara por medio oficial estos cambios.

Si los cambios son generados por el cliente debe informarlos de inmediato, estos deben estar acordes a la normatividad vigente y posteriormente se determinará si necesitará cambios en la evaluación (toma de muestras, ensayos de laboratorio, atestiguamientos), revisión o decisión, depende la etapa del proceso en la que se genere el cambio, los motivos de cambio son:

- Cambio en requisitos solicitados para la evaluación
- Cambios en documentos de referencia del producto
- Cambios de razón social
- Cambios de su situación jurídica
- Cambios de propiedad
- Cambios comerciales u organizativa
- Traslado de instalaciones del cliente

en caso de aplicar el cambio se adjuntarán los respectivos soportes al archivo del servicio.

En caso de ser pertinente ENTE DI QUALITÀ SAS podrá informar sobre la necesidad de realizar una segunda evaluación; en ese caso, será el cliente quien autoricé llevar a cabo las labores de evaluación adicionales y cancelar el valor adicional.

En caso de necesitar de nuevo ensayo, los costos los asumirá el cliente.

#### 5.6 Uso de marca

ENTE DI QUALITÀ SAS no autoriza el uso de sellos de certificación o marcas de conformidad para los elementos sujetos al proceso de certificación.

Así mismo ENTE DI QUALITÀ SAS es dueña de las certificaciones emitidas luego de superadas todas las etapas del proceso de certificación, por tanto, no autoriza la modificación de las certificaciones emitidas a sus clientes en ninguno de sus apartes.

En caso de que un cliente evidencie errores en su certificación, deberá informar a ENTE DI QUALITÀ SAS por escrito la anomalía evidenciada y realizar la solicitud de modificación. En caso de ser procedente EdQ realizará el correspondiente suplemento de acuerdo con lo descrito en el procedimiento de certificación esquemas 1a y 1b (EQ-PR-02 "Certificación de productos esquema 1a y 1b").

#### 5.7 Alcance del certificado

Las certificaciones emitidas por ENTE DI QUALITÀ SAS cubren únicamente las muestras o lotes de producto relacionados en el mencionado documento y deberán ser acordes al alcance de los esquemas de certificación aplicados.

Los productos o elementos posteriores a la attestación de conformidad no estarán cubiertos ni podrán ser declarados conformes por el cliente o quien use el certificado emitido.

EdQ informa que es de exclusiva responsabilidad del cliente el buen uso del certificado de conformidad de producto, por ende, cualquier destinación inapropiada del certificado, así como su adulteración, falsificación, y uso para cualquier otro contrato provocará en su contra el inicio de las acciones legales correspondientes por parte de ENTE DI QUALITÀ SAS, lo anterior, sin perjuicio de las medidas que pueda tomar ONAC.

#### 5.8 Suspensión o Retiro del certificado

Situaciones y aspectos de suspensión del certificado de conformidad:

- a) Información falsa o adulterada del certificado de conformidad
- b) Uso indebido de certificado de conformidad que atenten la imagen de EdQ
- c) Investigaciones y sanciones impuestas por autoridades competentes

## d) No conformidad detectada

Las acciones (se abordan los lineamientos para levantar la suspensión) tomar en cada situación de suspensión:

## a) Acciones en caso de suspensión por Información falsa o adulterada del certificado de conformidad

- Recibida la información de posible información falsa o adulteradas del certificado de conformidad emitido, se reunirá el comité de certificación y suspenderá el certificado.
- Comunicar al cliente que se suspende el certificado de conformidad de producto por detección de información falsa o adulterada del certificado de conformidad emitida a su nombre; junto a la comunicación de suspensión (oficio al cliente) se anexa solicitud de aclaración de escenario de información falsa o adulterada (el cliente tiene 05 días hábiles para responder la solicitud a partir de la fecha de envío de comunicado), la comunicación la realiza uno de los miembros del comité de certificación o el Gerente por correo electrónico.
- Recepcionar la respuesta a la solicitud de aclaración
- El comité de certificación (EQ-FR-55 “Comité de certificación”) verificará la respuesta de aclaración y anexos para tomar la decisión respecto al caso (el plazo para la decisión del comité de certificación es de 04 días hábiles).
- Si el comité evidencia que las acciones tomadas por el cliente indican que la información no fue adultera y no es falsa se levantara la suspensión; si se confirma que la información es falsa o se adultero se procede a retirar la certificación e iniciar acciones legales.
- Se notifica con comunicado oficial la decisión a las partes afectadas del levantamiento de la suspensión (se valida el certificado emitido) o el retiro de la certificación de conformidad (plazo máximo de 03 días hábiles luego de emitida la decisión), actividad a cargo de uno de los miembros del comité de certificación o el Gerente por medio de correo electrónico.

## b) Acciones en caso de suspensión por Uso indebido de certificado de conformidad que atenten la imagen de EdQ

- Recibida la información de posible Uso indebido de certificado de conformidad que atenten la imagen de EdQ, se reunirá el comité de certificación y suspenderá el certificado
- Comunicar al cliente que se suspende el certificado de conformidad de producto por detección de uso indebido del certificado de conformidad emitida a su nombre; junto a la comunicación de suspensión (oficio al cliente) se anexa solicitud de aclaración de escenario de uso indebido (el cliente tiene 05 días hábiles para responder la solicitud a partir de la fecha de envío de comunicado), la comunicación la realiza uno de los miembros del comité de certificación o el Gerente por correo electrónico.
- Recepcionar la respuesta a la solicitud de aclaración
- El comité de certificación (EQ-FR-55 “Comité de certificación”) verificará la respuesta de aclaración y anexos para tomar la decisión respecto al caso (el plazo para la decisión del comité de certificación es de 04 días hábiles).
- Si el comité evidencia que las acciones tomadas por el cliente indican que no se uso indebidamente el certificado de conformidad y la investigación de EdQ confirma que no hubo uso indebido se levantara la suspensión; si se confirma que se presentó uso indebido del certificado de conformidad se procede a retirar la certificación e iniciar acciones legales.
- Se notifica con comunicado oficial la decisión a las partes afectadas del levantamiento de la suspensión (se valida el certificado emitido) o el retiro de la certificación de conformidad (plazo máximo de 03 días hábiles luego de emitida la decisión), actividad a cargo de uno de los miembros del comité de certificación o el Gerente por medio de correo electrónico.

## c) Acciones en caso de suspensión por Investigaciones y sanciones impuestas por autoridades competentes

- Recibida la solicitud de suspensión por Investigaciones y sanciones impuestas por autoridades competentes, se reunirá el comité de certificación y suspenderá el certificado

- Comunicar al cliente que se suspende (oficio al cliente) el certificado de conformidad de producto por solicitud de organismo de control a causa de investigación o sanción, se realizar con oficio al cliente, actividad a cargo de uno de los miembros del comité de certificación o el Gerente por medio de correo electrónico.
- Solicitar al organismo de control retroalimentación de avances de investigación o estado de sanción respecto al caso del certificado suspendido (los tiempos están ajustados al organismo de control).
- El comité de certificación (EQ-FR-55 “Comité de certificación”) levantara la suspensión, la mantendrá o retirara la certificación de conformidad de acuerdo con lo designado por el ente de control que solicito la suspensión (el plazo para la decisión del comité de certificación es de 04 días hábiles).
- Se notifica con comunicado oficial la decisión a las partes afectadas del levantamiento de la suspensión (se valida el certificado emitido) o el retiro de la certificación de conformidad (plazo máximo de 03 días hábiles luego de emitida la decisión), actividad a cargo de uno de los miembros del comité de certificación o el Gerente por medio de correo electrónico.

d) Acciones en caso de suspensión por No conformidad detectada

- Identificada la no conformidad relacionada con el producto certificado de EdQ, se reunirá el comité de certificación y suspenderá el certificado
- Comunicar al cliente que se procede a suspender (oficio al cliente) el certificado de conformidad por queja o reclamación formal por parte del destinatario del certificado de conformidad o por otro medio formal, que comprometa la conformidad del producto certificado), actividad a cargo de uno de los miembros del comité de certificación o el Gerente por medio de correo electrónico.
- EdQ establecerá en reunión con las partes interesadas la ejecución de las siguientes actividades de evaluación: asignación de un profesional diferente al inicial del proceso, determinación de laboratorio de ensayos (se podrá ser el mismo o otro diferente al utilizado, según acuerdo entre partes), se tomarán muestras de acuerdo con los procedimientos de EdQ y la disposición de las partes, el envío al laboratorio definido y la calificación de resultados de ensayos (14 días hábiles inicialmente).
- Si el comité de certificación (EQ-FR-55 “Comité de certificación”) evidencia que los resultados de las actividades de evaluación definidas para este caso permiten evidenciar que se trató de un evento aislado se levantara la suspensión; de lo contrario se procederá a suspender el certificado.
- Se notifica con comunicado oficial la decisión a las partes afectadas del levantamiento de la suspensión (se valida el certificado emitido) o el retiro de la certificación de conformidad (plazo máximo de 03 días hábiles luego de emitida la decisión), actividad a cargo de uno de los miembros del comité de certificación o el Gerente por medio de correo electrónico.

La suspensión de la certificación implica la renuncia por parte del cliente a cualquier acción legal en contra de EdQ. Así mismo la Organización no podrá seguir utilizando el certificado para ningún fin a partir de la fecha en que le sea notificada por escrito la suspensión del certificado.

Para los escenarios a y b, ver reparación pecuniaria descrita en el numeral 5.4.

Situaciones y aspectos de retiro del certificado de conformidad:

- Cuando no se pueda comprobar que se subsana las situaciones que generaron la suspensión.
- Falta de pago del proceso de certificación de conformidad.

Cuando se suspende un certificado de conformidad, adicional a comunicar a las partes interesadas al proceso, se solicita la devolución del certificado de conformidad o prueba de destrucción de este a los clientes.

los costos generados por las actividades derivadas de la suspensión o retiro serán asumidos por el cliente.

## 5.9 Derechos y deberes

### 5.9.1 Del Cliente de ENTE DI QUALITÀ SAS

#### 5.9.1.1 Derechos

- Recibir el servicio de certificación de producto de acuerdo con lo establecido en la “Oferta de Servicio” (EQ-FR-04 “Oferta de servicio”).
- Recibir por parte del personal de ENTE DI QUALITÀ SAS un trato respetuoso, cordial objetivo e imparcial durante todo el proceso de certificación.
- Si se obtiene información de diferentes fuentes relacionadas con el cliente, dicha información será tratada confidencialmente.
- El cliente conocerá toda la información que ENTE DI QUALITÀ SAS divulgué a terceros sobre sus procesos.
- Conocer de manera oportuna los informes de las evaluaciones que se le realicen y el resultado de las decisiones tomadas por ENTE DI QUALITÀ SAS, como resultado de las actividades del proceso de certificación.
- Expresar inconformidad a ENTE DI QUALITÀ SAS por medio de una queja y la justificación de su inconformismo.
- Apelar justificadamente las decisiones emitidas por ENTE DI QUALITÀ SAS de acuerdo con lo establecido en el presente documento.
- Recibir por parte de ENTE DI QUALITÀ SAS las aclaraciones o explicaciones relacionadas con todas las actividades del proceso de certificación de manera clara y oportuna.
- Los establecidos en la EQ-PO-01 “Política de tratamiento de datos”.

#### 5.9.1.2 Deberes

- Cumplir con las disposiciones generales para la prestación del servicio de certificación descritas en el presente documento.
- Cumplir con los requisitos especificados en el documento normativo descrito en la EQ-FR-01 “Solicitud de Servicio”.
- Acompañar las actividades del proceso de certificación y brindar la información necesaria para el desarrollo de las mismas.
- Permitir que el personal de ENTE DI QUALITÀ SAS tenga acceso a las áreas, los elementos y la información concerniente al proceso de certificación.
- Hacer declaraciones coherentes sobre la certificación emitida, al igual que su contenido y el alcance de la misma.
- Dar un uso adecuado a la certificación emitida, de manera tal que no afecte la buena reputación de ENTE DI QUALITÀ SAS.
- Es responsabilidad del cliente, asegurar que la certificación no sea usada de forma engañososa.
- No hacer declaraciones engañosas y/o no autorizadas relacionadas con el proceso de certificación.
- Utilizar la certificación solo para los productos objeto del proceso de certificación, los cuales están cubiertos por la misma y no utilizarla en elementos diferentes a los especificados en la certificación.
- En caso de requerirlo, reproducir la certificación en su totalidad previa autorización y consentimiento de EdQ.
- Si se hace referencia a la certificación en documentos, deberá ser en su totalidad, previa autorización y consentimiento de EdQ.
- No utilizar marcas de conformidad en los elementos objeto de la certificación.
- Conservar registro de las quejas conocidas con relación a las actividades de certificación y/o los requisitos especificados del producto, ponerlas a disposición de ENTE DI QUALITÀ SAS.
- Documentar el tratamiento realizado a las quejas y/o las deficiencias evidenciadas en los productos.
- Informar a ENTE DI QUALITÀ SAS si durante el proceso de certificación se presentan cambios en la condición legal, comercial, de organización o de propiedad que puedan afectar su capacidad para cumplir los requisitos de la certificación.
- Si durante el proceso de certificación se presentan cambios en el personal directivo, técnico o funcionarios clave para el proceso de certificación se deberá informar a EdQ.

- Informar a ENTE DI QUALITÀ SAS si durante el proceso de certificación se presentan cambios en el producto o en el método de producción.
- Si durante el proceso de certificación se presentan cambios en las direcciones de contacto y/o sitios de producción, se deberá informar al EdQ.
- Cancelar a ENTE DI QUALITÀ SAS los costos correspondientes a la prestación de los servicios de certificación.
- Permitir el acceso y participación de observador(es) (incluidos, pero no limitados a, equipos de auditoría de ONAC, equipos de auditoría interna de EdQ, personal para testificaciones / muestreros, evaluadores en sitio de EDQ, entre otros)
- El cliente **se compromete a no utilizar** el logo ENTE DI QUALITÀ SAS en ningún documento que se relacione con los productos certificados, o en documentos propios del cliente que se consideren o puedan ser atribuidos a esta certificación.
- **Se compromete a NO UTILIZAR** el logo del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC en ningún documento que se relacione con los productos certificados, o en documentos propios del cliente que se consideren o puedan ser atribuidos a esta certificación, en caso de encontrarse evidencia de la utilización del logo de ONAC, atribuido a cualquiera de las certificaciones realizadas por EdQ a su organización, se procederá a cancelar la certificación y avisar a quien corresponda de la no validez de dicho certificado.

## 5.9.2 De ENTE DI QUALITA SAS

### 5.9.2.1 Derechos

- Recibir por parte del cliente trato respetuoso y cordial durante el desarrollo de las actividades del proceso de certificación.
- Negar la prestación de los servicios de certificación a un cliente cuando se posean razones demostrables, como la participación del mismo en actividades ilegales o un historial de no conformidades con los requisitos de un producto.
- Recibir el pago acordado por concepto de prestación de los servicios de certificación.
- Iniciar las acciones legales correspondientes frente a cualquier incumplimiento por parte del cliente.
- Recibir respuesta a los requerimientos efectuados al cliente y concernientes al proceso de certificación.
- En caso de requerirse, recibir elementos de protección personal de acuerdo con la legislación colombiana para las actividades que se deban realizar en las instalaciones del cliente.

### 5.9.2.2 Deberes

- Desarrollar la totalidad de las actividades del proceso de certificación para verificar el cumplimiento del objeto con los requisitos especificados.
- Ejecutar las actividades de certificación de manera imparcial.
- No permitir que presiones comerciales, financieras y demás comprometan la imparcialidad de las actividades del proceso de certificación.
- Identificar los riesgos que afectan la imparcialidad de las actividades de certificación.
- Minimizar o eliminar los riesgos que afectan la imparcialidad de las actividades de certificación.
- No diseñar, fabricar, instalar, distribuir o mantener el producto certificado.
- No ofrecer ni suministrar consultoría a sus clientes.
- Brindar información técnica al cliente respecto de los requisitos especificados, el proceso de certificación y las no conformidades evidenciadas.
- Garantizar sin discriminación, el acceso a los servicios de certificación de los clientes cuyas operaciones están dentro del alcance de ENTE DI QUALITÀ SAS.
- Limitar los requisitos del proceso de certificación a los relacionados con el alcance de certificación establecido.
- Gestionar de manera adecuada toda información relacionada con el cliente y con el proceso de certificación, de acuerdo con la política de confidencialidad de ENTE DI QUALITÀ SAS, con excepción de la información que el cliente pone a disposición del público.

- Exponer al cliente la información suministrada del proceso de certificación que se pretende poner a disposición del público.
- El acceso a los servicios de certificación de producto que ofrece ENTE DI QUALITÀ SAS, no depende del tamaño del cliente, de la membresía de cualquier asociación, grupo o del número de certificaciones emitidas.
- Tratar toda la información obtenida del cliente como confidencial.
- Responsabilizarse de todas las actividades de evaluación contratadas externamente, garantizando que no se compromete la credibilidad de los resultados.
- Atender las quejas y apelaciones presentadas, dejando evidencia de las acciones tomadas.
- Garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de certificación.
- Los establecidos en la EQ-PO-01 “Política de tratamiento de datos”.

## 5.10 Quejas y apelaciones

ENTE DI QUALITÀ SAS posee el procedimiento EQ-PR-11 “Quejas y apelaciones”; este se encuentra disponible en el portal web [www.edq.com.co](http://www.edq.com.co) o puede ser solicitado al Director de calidad escribiendo al correo [d.calidad@edq.com.co](mailto:d.calidad@edq.com.co); este se compone de los siguientes pasos:

### 5.10.1 Recepción de posible queja o apelación

ENTE DI QUALITÀ SAS determina los siguientes canales para recibir las posibles quejas o apelaciones:

- Personal
- Telefónico
- Portal web
- Vía e-mail

A través del portal se diligenciará el EQ-FR-25 “Quejas y apelaciones”, en caso de hacerlo personal, por teléfono o por correo, el director de calidad realizará el diligenciamiento con la información suministrada (ver EQ-PR-11 “Quejas y apelaciones”).

### 5.10.2 Validación

Los criterios para determinar si la solicitud aplica como queja o apelación son:

Situación descrita	Corresponde a:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Incumplimiento de plazos, tiempos previstos y dilataciones</li><li>• Violación confidencialidad y/o conflictos de interés</li><li>• Quejas contra el personal de certificación</li><li>• Deficiencias en la atención al cliente</li><li>• No respuesta a solicitudes o desatenciones de requerimientos</li><li>• Falta de claridad en la información de las condiciones contractuales</li><li>• Deficiencias en la logística y coordinación para prestar el servicio</li><li>• Quejas contra el laboratorio de ensayos utilizado en el proceso de certificación.</li></ul>	Queja
<ul style="list-style-type: none"><li>• No aceptación de los resultados de la decisión de ENTE DI QUALITÀ SAS respecto al servicio de certificación de conformidad</li></ul>	Apelación

En caso de no aplicar la posible queja o apelación, será notificado al cliente por correo electrónico (ver EQ-PR-11 “Quejas y apelaciones”).

### 5.10.3 Tratamiento

Después de validar la queja o apelación se procederá a asignar la personal responsable para el análisis y tratamiento (ver EQ-PR-11 “Quejas y apelaciones”).

### 5.10.4 Decisión

Determinadas las actividades, el directivo que no ha participado en la actividad que generó la queja o apelación ni en el tratamiento de la misma, estructura el comunicado de la decisión como se indica en EQ-PR-11 “Quejas y apelaciones”.

### 5.10.5 Seguimiento

Esta actividad se ejecuta con base en los lineamientos del EQ-PR-08 “Acciones correctivas, preventivas y de mejora” en las fechas establecidas para cada actividad del tratamiento.

### 5.10.6 Cierre

Terminado el seguimiento, se comunicará el resultado y la finalización del proceso de reclamación o apelación al reclamante o apelante mediante comunicado oficial (carta) firmada por el Gerente de EDQ.

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

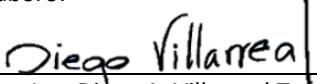
Código	Nombre
EQ-PR-01	Solicitud de servicio y atención al cliente
EQ-PR-02	Certificación de productos esquemas 1a y 1b
EQ-PR-11	Quejas y apelaciones
EQ-IN-02	Inspección visual y/o toma de dimensiones
EQ-IN-03	Revisión de informes de resultados y declaración de conformidad.
EQ-FR-01	Solicitud de servicio
EQ-FR-04	Oferta de servicio
EQ-FR-07	Consolidado
EQ-FR-08	Certificado
EQ-FR-10	Acta
EQ-FR-14	Orden de servicio para laboratorio
EQ-FR-15	Toma de muestras 1b
EQ-FR-17	Directorio de productos certificados
EQ-FR-25	Quejas y apelaciones
EQ-FR-26	Encuesta de satisfacción del cliente
EQ-FR-31	Toma muestra 1a
EQ-FR-42	Inspección visual y/o toma de dimensiones
EQ-FR-43	Planificación y asignación de profesional
EQ-FR-53	Informe
EQ-FR-55	Comité de certificación

## 7. REFERENCIA DOCUMENTAL

- NTC-ISO/IEC 17000 “EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD. VOCABULARIO Y PRINCIPIOS GENERALES”
- NTC-ISO/IEC 17065 “EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD. REQUISITOS PARA ORGANISMOS QUE CERTIFICAN PRODUCTOS, PROCESOS Y SERVICIOS”.
- NTC-ISO/IEC 17067 “EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD. FUNDAMENTOS DE LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y DIRECTRICES PARA LOS ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS”
- NTC-ISO 2859-1 “PROCEDIMIENTOS DE MUESTREO PARA INSPECCIÓN POR ATRIBUTOS. PARTE 1: PLANES DE MUESTREO DETERMINADOS POR EL NIVEL ACEPTABLE DE CALIDAD (NAC) PARA INSPECCIÓN LOTE A LOTE”

**8. ANEXOS**

## Anexo 1. Acuerdo de certificación

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
 Ing. Diego A. Villarreal T. Director de calidad	 Vanessa D'Amato O. Directora Administrativa	 Antonio Giovanni D'Amato Pérez Gerente

**ANEXO 1. ACUERDO DE CERTIFICACIÓN**

El cliente firmante del EQ-FR-04 “Oferta de servicio” debe garantizar el cumplimiento de las actividades descritas a continuación:

- Cumplir con los requisitos de certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando los comunica el organismo de certificación, según aplique a los esquemas 1A o 1B
- Tomar las medidas necesarias para:

- ✓ Realizar la evaluación, incluyendo las disposiciones para examinar la documentación y los requisitos, y tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal y los subcontratistas del cliente que sean pertinentes. En caso de no permitir este acceso de personal a las instalaciones, no se podrá continuar con el proceso de certificación.
- ✓ Investigar e informar quejas que se puedan presentar sobre el producto certificado (esquema 1a y 1b), informando a EdQ el origen y amplitud de la queja, así como el tratamiento respectivo dado según la gravedad de la misma y según la afectación de la imagen de EdQ, el cliente deberá a entregar las explicaciones formales y los registros de actividades ejecutadas; de no esclarecer el incumplimiento y su efecto se procederá a aplicar lo especificado en el numeral 1º del presente documento. Además, según el origen y tipo de las quejas que se generen contra el cliente por el producto certificado por EdQ, se revisará si es necesario suspender o retirar la certificación de acuerdo con las directrices dispuestas en el EQ-PR-04 "Reglas de certificación esquema 1a y 1b" en su versión vigente.
- ✓ Cuando sea oportuno, permitir el acceso y participación de observador(es) (incluidos, pero no limitados a, equipos de auditoría de ONAC, equipos de auditoría interna de EdQ, personal para testificaciones / muestrajes, evaluadores en sitio de EdQ, entre otros). En caso de no permitir este acceso de personal a las instalaciones, no se podrá continuar con el proceso de certificación.
- Declaraciones coherentes con el alcance de la certificación. En caso de obtener la certificación, tener en cuenta que esta certificación aplica únicamente a la muestra o al lote evaluado y no aplica, en ninguna instancia, a la producción en curso sobre el mismo producto o similares descritos en la certificación.
- No utilizará su certificado de producto de manera que ocasione una mala reputación a ENTE DI QUALITÀ SAS y no hacer ninguna declaración relacionada con su certificación de producto que ENTE DI QUALITÀ SAS pueda considerar engañosa o no autorizada.
- Inmediatamente después de suspender (cuando aplique), retirar (cuando aplique) o finalizar la certificación, dejará de utilizar en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a esta y emprende las acciones exigidas por el esquema de certificación 1a o 1b (por ejemplo, la devolución de los documentos de certificación) y cualquier otra medida que se requiera.
- No se autoriza la reproducción total o parcial de los documentos de certificación sin previa autorización de EdQ.
- **Por tratarse de certificación esquemas 1a y 1b no es pertinente hacer referencia a su certificado de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, si el cliente requiere hacer este tipo de publicaciones debe realizarse previa comunicación y consentimiento de EdQ.**
- Por tratarse de esquemas 1a y 1b no se encuentra incluido el uso de marcas de conformidad.
- Conserva un registro de todas las quejas conocidas respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación y pone tales registros a disposición de ENTE DI QUALITÀ SAS cuando se le solicita, y
- ✓ toma las acciones adecuadas respecto a tales quejas y a las deficiencias que se encuentran en los productos que afectan a la conformidad con los requisitos de la certificación.
- ✓ documenta las acciones realizadas.
- Informar al organismo de certificación oportunamente, acerca de los cambios que puedan afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación.

ENTE DI QUALITÀ SAS realiza la certificación cumpliendo los lineamientos de su política de imparcialidad y confidencialidad.

ENTE DI QUALITÀ SAS ejercerá el control especificado para los esquemas 1a y 1b sobre el uso de certificados de conformidad de productos.

Las referencias incorrectas del esquema de certificación (1a y 1b) o el uso engañoso de los certificados será tratado bajo los lineamientos del EQ-PR-04 “Reglas de certificación esquema 1a y 1b” en su versión vigente (ver [www.edq.com.co](http://www.edq.com.co)).

**Nota:** En el caso de que exista algún error en uno de los documentos sobre el proceso de certificación de producto emitidos por ENTE DI QUALITÀ SAS al cliente, este será reemplazado con un certificado que contenga la información que corresponde, llevará el mismo número del certificado y se le interpondrá la palabra “suplemento”, se emitirá una comunicación oficial indicando al cliente el error evidenciado y las correcciones realizadas.