

# CAPITULO I

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

**Artículo 1. Objetivo.** El objetivo del presente documento es establecer las condiciones (Derechos y Deberes) de LLC Organismo de Certificación SAS, LLC de aquí en adelante, de los solicitantes del servicio de certificación y/o titulares de certificados otorgados, para la prestación del servicio de certificación de productos dispuestos como Lotes (Esquema tipo 1b) y Marca continua (Esquema tipo 5) para reglamentos y normas voluntarias.

**Artículo 2. Alcance.** El presente documento, y las disposiciones contempladas en el mismo, aplican para todos los servicios de certificación de producto para Lotes (Esquema tipo 1b) y Marca continua (Esquema tipo 5).

# CAPITULO II

## 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones de las normas NTC ISO/IEC 17065, NTC ISO/IEC 17067 y NTC ISO/IEC 17000, vigentes y demás relacionados en los requisitos aplicables:

**2.1 Acreditación:** Atestación de tercera parte relativa a un organismo de evaluación de la conformidad que manifiesta la demostración formal de su competencia para llevar a cabo tareas específicas de evaluación de conformidad.

**2.2 Actividad de evaluación de la conformidad de tercera parte:** Se lleva a cabo por una persona u organismo que es independiente de la persona u organización que provee el objeto el cual garantiza cualquier actividad relativa a la determinación directa o indirecta del cumplimiento de los requisitos relevantes a evaluar.

**2.3 Ampliación de certificado:** Cuando un cliente certificado desee incluir nuevas referencias de sus productos.

**2.4 Auditor:** Persona designada por un organismo de acreditación para ejecutar, sola o como parte de un equipo de evaluación, una evaluación de un organismo de evaluación de la conformidad.

**2.5 Auditoría:** Proceso de inspección o verificación realizando un análisis detallado del sistema de información de la empresa, para el mismo se utilizan una serie de técnicas y métodos específicos, para obtener registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente y evaluarlos objetivamente para determinar en qué medida se cumple los requisitos específicos.

**2.6. Auditoría remota:** Es aquella que se lleva a cabo fuera del sitio, ya sea en forma total o parcial. Se realizan cuando no es posible o apropiado una visita en sitio, generalmente se utilizan herramientas tecnológicas como: Microsoft Team, Skype, Zoom, Meeting, etc.

**2.7. Apelación:** Solicitud del cliente del servicio de evaluación de la conformidad a LLC, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

**2.8. Cancelación del certificado:** Pérdida definitiva de validez de la Certificación. Esta cancelación puede ser solicitada por el cliente y/o titular o decidida por LLC ante el incumplimiento de requisitos y condiciones establecidas en este reglamento y las relativas a los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas.

**2.9. Cliente y/o Titular:** Persona natural o jurídica que solicita servicio de certificación de producto y cuenta con un certificado de producto emitido por LLC.

**2.10. Certificación:** Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas.

**2.11. Código NACE:** Es el sistema de clasificación de las actividades económicas usado en la Unión Europea.

**2.12. Complementaria:** Es la auditoría que se realizan a la empresa, cuando se requiere verificar la aplicación en la práctica de las acciones correctivas o condiciones exigidas.

**2.13. Conforme:** Corresponde al producto o ensayo que da cumplimiento a los requisitos de la norma según aplique.

**2.14. Declaración del fabricante:** Es la manifestación de la comunicación previamente de los cambios realizados al sistema de control de la conformidad o al producto, como materias primas, proceso de fabricación y maquila, o al personal asignado en actividades que requieren una calificación previa de su competencia que pueda alterar la naturaleza del producto.

**2.15. Ensayos/prueba:** Determinación de una o más características de un objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento.

**2.16. Evaluador:** Persona o grupo de personas asignadas para realizar una evaluación y que está constituido por un evaluador líder, quien podrá estar acompañado de evaluador (es), experto(s) técnico(s), evaluador(es) en entrenamiento que pueden ser personal externo contratado por LLC, evaluador(es) de organismos de acreditación y otros observadores.

**2.17. Evaluación de la conformidad:** Demostración de que se cumplen los requisitos especificados

relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo.

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

**2.19. Familias de productos:** Agrupación de productos de similares características determinadas por el uso del producto y sus componentes

**2.20. Fichas técnicas:** Documento en forma de sumario que contiene la descripción de las características técnicas de un objeto, material, producto o bien de manera detallada.

**2.21. Marcado:** Poner una marca en una muestra para distinguirlas o hacerlas notar.

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

**2.23. No conformidad:** Incumplimiento de requisitos establecidos en el referencial o norma del producto a evaluar. Un ejemplo de no conformidad puede ser cuando un informe de laboratorio no demuestra el cumplimiento y da pérdida de una prueba o ensayo, o certificado de sistemas de gestión vencido, rotulado en idioma diferente al español, entre otros.

**2.24. Norma:** Son documentos técnico-legales con las siguientes características: Contienen especificaciones técnicas de aplicación voluntaria. Son elaborados por consenso de las partes interesadas: Fabricantes. Administraciones. Usuarios y consumidores.

**2.25. Otorgamiento:** Es la autorización entregada mediante el certificado de producto.

**2.26. Plan de acción:** Análisis y planeación de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada - u otra situación no deseable - con el propósito de impedir que se vuelan a presentarse.

**2.27. Producto:** Resultado de un proceso

**2.28. Reensayo:** Realizar nuevamente la Determinación de una o más características de un objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento.

**2.29. Referencial:** Documento de referencia que establece los requisitos que debe cumplir el producto.

**2.30. Reglamento técnico:** Documento en el que se establecen las características de un producto o los proceso y métodos de producción con ellas relacionados con la inclusión de disposiciones administrativas aplicable y cuya observación es obligatoria.

**2.31. Rotulado:** Permite proporcionar la identificación e información del producto lo suficientemente clara, que no induzca confusión y

permita realizar una elección de muestras adecuadas para el desarrollo del proceso.

**2.32. Seguimiento:** Repetición sistemática de actividades de evaluación de la conformidad como base para mantener la validez de la conformidad

**2.33. Solicitud:** documento mediante el cual el cliente manifiesta el requerimiento del servicio.

**2.34. Suspensión:** Invalidación temporal de la declaración de la conformidad, para todo o parte del alcance de la atestación especificada

## CAPITULO III

### 3. GENERALIDADES

#### 3.1. CONTRATACIÓN EXTERNA

##### (NTC/ISO- 17065. 6.2.2.1).

LLC debe contratar externamente las actividades de evaluación únicamente con organismos que cumplan con los requisitos aplicables del reglamento internacional correspondiente y, según lo especifique el esquema de certificación, de otros documentos. Para ensayos, debe cumplir los requisitos aplicables de la Norma ISO/IEC 17025; para auditoria de sistemas de gestión debe cumplir los requisitos aplicables de la Norma ISO/IEC 17021. Siempre se deben aplicar los requisitos de imparcialidad del personal de evaluación estipulados en la norma correspondiente.

En caso de no existir laboratorios acreditados en Colombia para realizar los ensayos en la norma específica de fabricación del producto, LLC realizará ensayos de laboratorio acreditados en el exterior o en laboratorios evaluado previamente bajo la norma ISO/IEC 17025 siguiendo los escenarios de evaluación de la ONAC.

#### 3.2. DEL PERSONAL ASIGNADO

**Artículo 3. Personal.** El personal asignado por LLC, para la realización de las evaluaciones de Lotes y Marca continua, que forma parte de la organización, o que puede ser contratado para el desarrollo de las actividades. En cualquier caso, LLC, es responsable por el actuar del personal asignado. Por otra parte, LLC podrá incluir la participación de observadores para los procesos de evaluación.

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

## CAPITULO IV

### 3.3. REQUISITOS O DEBERES DEL CLIENTE

#### Artículo 5. Acceso.

5.1 El solicitante de los servicios de certificación debe asegurar el libre acceso, al equipo evaluador designado para las actividades de evaluación, a las instalaciones en las que se encuentre almacenado el producto terminado, al personal responsable y si es el caso a los subcontratistas, junto a la documentación necesaria, así como a la realización del muestreo correspondiente. Adicional se debe proporcionar el acceso a los equipos de evaluación del organismo nacional de acreditación de Colombia ONAC cuando fuera necesario para desarrollar actividades de certificación del equipo evaluador de LLC en el marco del otorgamiento, ampliación o vigilancias de la acreditación.

5.2 En el caso de servicios de certificación de producto en Marca continua (Esquema tipo 5), el solicitante adicionalmente debe asegurar el libre acceso del equipo evaluador a las áreas donde se realicen actividades del proceso, almacenamiento de materias primas, fabricación, empaque de producto terminado y control de calidad durante las actividades de otorgamiento o vigilancia donde aplique.

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

5.4 El solicitante de servicios de certificación en esquema tipo 1b (Lote), debe tener disponible para el muestreo la totalidad o la mayoría de unidades que solicita certificar con el fin de garantizar la aleatoriedad del muestreo.

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

#### Artículo 6. Responsabilidad.

6.1 El solicitante deberá cumplir con los requisitos de certificación, incluyendo los diferentes cambios que comunique el organismo de certificación, debido a cambiar normativos, entre otros.

6.2 Para Esquema de certificación 5 (Marca de Producto), el solicitante debe asegurar que el producto certificado continuará cumpliendo los requisitos del producto certificados hasta la finalización de su certificado.

#### Artículo 7. Pagos.

7.1 El solicitante o titular debe realizar los pagos correspondientes a la prestación del servicio de

certificación de producto, en los tiempos establecidos por LLC, so pena de no prestarse el servicio en caso de no pago efectivo y a satisfacción, independientemente de las sanciones mercantiles que haya a lugar.

7.2 El solicitante o titular debe haber pagado el valor de los ensayos en su totalidad y por lo menos el 50% del servicio para poder iniciar con la certificación de producto.

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

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

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

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

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

**Artículo 9.** Cambios de información general o alcance de la certificación solicitados durante las actividades de evaluación o previo a la emisión del certificado. Si el solicitante notifica a LLC la necesidad de algún cambio en la información general o el alcance de la certificación durante las actividades de evaluación o previo a la emisión del certificado de conformidad, LLC se reserva el derecho de aceptar o rechazar dicha solicitud. En

caso de que LLC acepte el cambio solicitado, notificará al solicitante la necesidad o no de realizar actividades de evaluación adicionales y el costo de realizar estas actividades adicionales debe ser asumido por el solicitante. Para servicios de certificación de producto bajo Lote (Esquema tipo 1b) y el solicitante requiera la necesidad de algún cambio en el alcance, LLC rechaza dicha solicitud de manera inmediata.

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

10.1 El solicitante o titular debe firmar y diligenciar el formato CPR-GV-FR-14 Compromiso de reporte de cambios de producto entre el fabricante y el OEC en donde se compromete a informar anticipadamente a LLC por escrito, cuando planea realizar modificaciones que afecten los requisitos de la certificación como la condición legal, comercial, de organización o de propiedad.

10.2 Igualmente para certificados otorgados bajo Marca Continua (esquema tipo 5) el titular debe informar anticipadamente a LLC y por escrito, cuando ha realizado modificaciones en el proceso o protocolo, diseño del producto o productos certificados de su línea de producción, sitios de producción y cambios importantes en el sistema de gestión de la calidad que afecte la atestación inicial de los requisitos de los productos certificados. De manera que LLC, determine la necesidad de realizar o no actividades de evaluación para verificar la conformidad de los requisitos y las condiciones en las que se concedió el certificado.

10.3 LLC informará por escrito al cliente cambios en el esquema de certificación debidos a temas normativos, regulatorios y técnicos entre otros, y así mismo las acciones a emprender para dar respuesta a estos cambios.

10.4 En el caso que el solicitante sea comercializador y/o importador se debe establecer el acuerdo con el fabricante en donde este debe informar los cambios que puedan afectar la capacidad para el cumplimiento de los requisitos de certificación, el fabricante debe firmar el formato CPR-GV-FR-13 Compromiso de reporte de cambio de producto entre el fabricante y comercializador/importador.

**Artículo 11. Uso del certificado y/o Sello de LLC.**

11.1 El cliente se obliga a dar cumplimiento del instructivo CPR-SG-IN-01 uso del sello LLC. Documento anexo y el que también encontrara en [www.llccolombia.com](http://www.llccolombia.com).

11.2 El titular debe hacer uso y declaraciones coherentes con el alcance del certificado otorgado, es decir, puede promocionar el hecho de poseer

certificación en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad sobre el Loteo Marca Continua haciendo claridad respecto al alcance y especificando la norma sobre el cual ha sido otorgado.

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

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

11.5 El derecho del uso del Sello de LLC no incluye el derecho de uso del logo del organismo de Acreditación de Colombia (ONAC).

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

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

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

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

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

11.11 Cuando se realice la suspensión, retiro y cancelación, el titular dejará de usar el certificado,

sello y todo material publicitario que contenga alguna referencia de este.

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

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

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

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

11.16 Cuando el titular autorice a terceros el uso de su certificado de conformidad, deberá notificar de manera escrita a LLC quien validará la solicitud, la cual deberá entregarse con una carta firmada en papel membrete y firmada por el representante legal del titular y en donde éste autoriza al tercero en cuestión a hacer uso del certificado de conformidad aclarando las actividades para los que lo utilizara, el tiempo por el que lo autoriza que no puede ser superior a un (1) año, y esta debe ser sobre la totalidad del certificado; la validación de la información será verificada por parte de LLC y si se da el visto bueno se colocara el sello del organismo de certificación y se solicitara a SICERCO la autorización, la respuesta se enviara respuesta al solicitante vía correo electrónico o carta física, pero teniendo en cuenta que la decisión de la autorización

es exclusivamente de SICERCO y las disposiciones que indiquen.

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

11.18 Al hacer referencia a su certificación de producto, en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente deberá cumplir con los requisitos de LLC indicados en los diferentes numerales del artículo 11 de este documento, y en el caso de certificados otorgados en esquema 5 si el titular requiere el uso del Sello de LLC en los productos, documentos, folletos o publicidad, debe seguir lo descrito en el manual de uso del sello LLC, el cual será proporcionado al titular junto con el certificado de conformidad.

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

11.20 El solicitante o titular será responsable de registrar su organización en SICERCO para poder incluir el certificado en dicha base de datos. De no hacerlo, no será posible cargar ni consultar el certificado en la plataforma y LLC no se hará responsable de las consecuencias o implicaciones de dicho efecto.

Nota: Para el caso de terceros autorizados estos también deben estar registrados en la plataforma SICERCO.

11.21 El solicitante o titular tendrá la responsabilidad de vigilar la posible falsificación o uso indebido de su certificado por un tercero. En tal caso, debe ser informado a LLC.

11.22 En caso de que el cliente detecte la falsificación del certificado o uso del sello de LLC, esté deberá encargarse del levantamiento de las denuncias correspondientes antes la Superintendencia de industria y comercio y las autoridades competentes.

11.23 LLC no hará vigilancia y no se hará cargo del uso fraudulento del sello por parte de terceros no autorizados.

## **Artículo 12. Copias de los certificados**

12.1 LLC para los certificados emitidos bajo el Marca continua (Esquema tipo 5) se reserva el derecho de emitir duplicados de certificados en papel de seguridad original, para lo cual el solicitante debe requerirlo por escrito vía carta o correo electrónico, explicando las motivaciones de la copia por parte del representante legal del titular del certificado.

12.2 En los casos de certificación bajo esquema tipo 1b (Lotes) por tratarse de un documento de uso

específico en tiempo y cantidades, no se emitirán copias físicas, solamente se enviarán las copias magnéticas del certificado original, esto teniendo en cuenta que sea solicitado de igual manera que en el numeral anterior.

**Artículo 13. Responsabilidad legal.**

13.1 El solicitante o titular del servicio de certificación debe asumir la responsabilidad legal derivada del incumplimiento de requisitos establecidos para el producto según las disposiciones legales vigentes y directrices de los organismos de control asociados.

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

**Artículo 14. Quejas y reclamos**

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

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

**Artículo 15. Cumplimiento.**

15.1 El solicitante o titular deberá cumplir las disposiciones y tiempos establecidos por LLC, para la realización de las actividades de evaluación de Lotes y Marca continua, informadas en la oferta comercial e indicadas el presente documento.

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

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

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

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

## CAPITULO V

**3.4. DEBERES DE LLC**

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

**Artículo 17. Confidencialidad.**

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

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

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

**Artículo 18. Uso de información.**

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

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

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

**Artículo 19. Actividades de evaluación de la conformidad del producto.**

LLC, se compromete a la realización según aplique de la selección, muestreo, ensayo, inspección, validación del diseño, simulación, inspección y validación del sistema productivo (producción o de servicios, etc., según aplique) o evaluación de los laboratorios de ensayo, objeto de la prestación del servicio de certificación de Lotes y Marca Continua bajo los requisitos de las normas o referenciales establecidos.

**Artículo 20. Cumplimiento.**

20.1 LLC, se compromete al cumplimiento de los lineamientos acordados entre las partes.

20.2 Teniendo en cuenta que la acreditación LLC está sujeta a la vigilancia y renovación por parte del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), se debe indicar que, en el caso de suspensión, retiro o no renovación de la acreditación de LLC, los certificados emitidos por LLC durante la vigencia y validez de la acreditación otorgada a LLC, serán válidos para:

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

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

**Artículo 21. Decisiones.**

21.1 LLC, se compromete a que la decisión respecto a otorgar, no otorgar, mantener, reducir, ampliar, renovar, suspender, restablecer o retirar la certificación de Lotes y Marca Continua será realizada por el comité de certificación, y que ninguno de los integrantes de este comité ha conformado el equipo evaluador del servicio de certificación sujeto a decisión. Solo se excluyen de tener la decisión del comité de certificación los casos

ocurridos por cese de la producción temporal o definitiva por fuerza mayor como se indica en el artículo 11, numeral 11.8 del presente documento.

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

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

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

## CAPITULO VI

### 3.5. FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

**Artículo 22. Actividades.**

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

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

22.3 LLC garantizará que se resuelva cualquier diferencia de comprensión con el solicitante.

**Artículo 23. Contacto inicial.**

El solicitante puede solicitar la prestación del servicio de certificación de producto para los esquemas tipo 1b (lote) y tipo 5 (Marca continua) mediante los siguientes medios: teléfono +57 323 6848948, página web [www.llccolombia.com](http://www.llccolombia.com), correo electrónico [info@llccolombia.com](mailto:info@llccolombia.com) o comunicación escrita a la dirección Carrera 12 #17-94 – Oficina 301 en la ciudad de Bogotá.

**Artículo 24. Información sobre el servicio.**

LLC, establecerá contacto con el solicitante para

explicar el procedimiento a seguir y enviará un comunicado referente a la prestación del Servicio y el formato de Solicitud Servicio de Certificación (CPR-GV-FR-04) específico para cada producto.

**Artículo 25. Diligenciamiento de solicitud.**

25.1 El solicitante del servicio debe diligenciar y enviar a LLC por correo electrónico o certificado, el formato CPR-GV-FR-04 Solicitud servicio de certificación específico para cada producto, la cual es específica para cada producto, indicando junto a su información general la descripción y características de los productos para los cuales solicita la certificación mediante fichas técnicas o el cuadro de características diseñado por LLC para tal fin, para el caso de procesos adjuntará información como protocolos, instructivos y declaraciones. Igualmente debe anexar los soportes que indique tener en dicha solicitud los cuales pueden ser:

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

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

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

**Artículo 26. Revisión de la información.**

26.1 LLC, revisará que la información proporcionada por el solicitante, consignada en el registro solicitud servicio de certificación (CPR-GV-FR-04), esté completa y bien diligenciada, e informará al solicitante el tiempo para dar respuesta a su solicitud.

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

26.3 Cuando LLC confronte la información enviada por el solicitante con la recolectada durante la

evaluación, y concluya que la remitida no fue precisa, se reservará el derecho de modificar la oferta comercial, para asegurar el cumplimiento de las responsabilidades de LLC, y del Solicitante.

**Artículo 27. Respuesta a la solicitud y oferta comercial.**

LLC, basado en la fidelidad y exactitud de la información suministrada por el Solicitante, le enviará respuesta mediante el registro CPR-GV-FR-01 oferta comercial, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud. La vigencia de la cotización es de treinta (30) días calendario. Esta excluye el costo de pre auditorías o visita(s) extraordinarias que pudieran ser requeridas durante el tiempo de la evaluación.

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

- Otorgamiento.
- Vigilancia (solo para servicios de certificación bajo Marca continua - Esquema tipo 5).
- Ensayos/pruebas.
- Auditoría del sistema de gestión aplicado al proceso de producción (solo para servicios de certificación bajo Marca continua - Esquema tipo 5).
- Evaluación de laboratorio para ensayos.

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

**Artículo 28. Aceptación.**

28.1 La oferta del servicio de certificación de producto, debe ser aceptada mediante la firma del representante de la organización solicitante en la sección "aceptación de la oferta comercial" del registro CPR-GV-FR-01 y en el presente documento. Igualmente debe realizar el pago acordado en la oferta del servicio, donde se incluyen los gastos de otorgamiento, vigilancias, ensayos, evaluaciones de laboratorios, auditorías del SGC y/o gastos administrativos.

28.2 Luego de aceptada la oferta comercial LLC, gestionará y acordará con el solicitante las fechas y recursos necesarios para la realización de las actividades que siguen del proceso de evaluación de la conformidad de acuerdo con los procedimientos de LLC.

**Artículo 29. Selección.**

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

29.3 Además de los productos disponibles para la toma de muestras, en el caso de servicios de

certificación de producto Marca Continua (Esquema tipo 5) de solicitantes que fabriquen en plantas de producción que no cuenten con certificación ISO 9001, válida y con el alcance para la fabricación y/o diseño de los productos por certificar, dicho solicitante deberá disponer el día programado para la auditoría, de los recursos y documentos necesarios para evidenciar la conformidad del sistema de gestión del fabricante, como lo son:

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

29.4. El muestreo se realizará según el procedimiento definido dentro del procedimiento de Muestreo (CPR-GC-PR-04), teniendo en cuenta la cantidad de producto a certificar en el caso de Lote (Esquema tipo 1b) o la cantidad de referencias a certificar en el caso de Marca continua (Esquema tipo 5), además de las familias, subfamilias y fabricantes de los productos.

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

29.6 Si el solicitante o titular requiere la devolución de las muestras aportadas, estas deberán ser solicitadas a LLC mediante carta o correo electrónico teniendo como máximo plazo para radicar su solicitud diez (10) días hábiles después de recibir el borrador del certificado, carta de seguimiento realizado, carta de no renovación, carta de no otorgamiento o carta de retiro. De no ser solicitada la devolución de muestras en este periodo, LLC

definirá la disposición final de las muestras. En caso de solicitarlas, el costo del envío será asumido por el solicitante o titular.

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

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

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

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

#### **Artículo 30. Determinación.**

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

- Ensayos.
- Inspección.
- Examen o análisis del diseño.
- Auditoría del sistema de gestión aplicado al proceso de producción (solo para servicios de certificación de producto bajo Marca continua – Esquema tipo 5)
- Evaluación de laboratorio para ensayos.
- Verificación de test report de origen.
- Verificación de certificaciones de producto de origen.
- Verificación de certificaciones de gestión de calidad de fabricante.

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

30.3 En el caso de evaluación mediante el ensayo de las muestras del producto seleccionadas, dichas muestras serán ensayadas en el(los) laboratorio(s) seleccionados(s) por LLC teniendo en cuenta que se encuentre(n) acreditado(s) y con el alcance para los ensayos requeridos para demostrar la conformidad

frente a los requisitos establecidos. En caso de no existir laboratorios acreditados en Colombia, LLC realizará los ensayos en un laboratorio acreditado en el exterior o en un laboratorio que mediante evaluación demuestre su competencia basada en la norma ISO/IEC 17025.

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

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

30.6 En cualquiera de estos casos y siempre que LLC requiera la subcontratación de servicios de calibración, ensayo, inspección o auditoría, será responsabilidad de LLC el otorgamiento, negación, mantenimiento, ampliación, reducción o suspensión de la certificación. Previo a la utilización de estos servicios, LLC, informará al cliente acerca de las actividades contratadas externamente según lo indicado en el numeral 3.1 del presente documento.

30.7 Una vez se cuenta con todos los resultados de la determinación, el equipo evaluador entregará el informe de evaluación junto con sus soportes donde se incluye un estudio comparativo de los resultados frente a los requisitos, para que posteriormente se lleven a cabo las etapas de revisión y decisión acerca de la certificación por parte de LLC. Los resultados de las actividades de evaluación serán

entregados al solicitante o titular, si lo requieren vía correo electrónico o carta.

30.8 En caso de que se detecten no conformidades en la etapa de determinación, el solicitante será notificado mediante el formato de reporte de no conformidad (CPR-GC-FR-07). Una vez notificado deberá enviar un plan mediante el cual se indique como se corregirá el hallazgo detectado y que medidas tomará para que no se repita en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario.

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

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

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

30.12 En caso de que el cliente no este de acuerdo con la no conformidad, se podrá realizar la apelación de esta bajo el procedimiento de CPR-SG-PR-07 Quejas y Apelaciones que se encuentra en la página web de LLC.

#### **Artículo 31. Revisión y decisión.**

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

31.2 De conformidad con lo indicado en el Artículo 21 del presente documento, el comité de certificación decidirá el otorgamiento, no otorgar, mantenimiento, reducción, ampliación, renovación, suspensión, restablecimiento o retiro del certificado según aplique al esquema de certificación, con base la información obtenida o creada durante el servicio

como el informe presentado por el equipo evaluador asignado al proceso y la recomendación originada en la etapa de revisión.

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

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

#### **Artículo 32. Actividades adicionales.**

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

#### **Artículo 33. Emisión del certificado.**

33.1 Si la decisión del comité de certificación es otorgar la certificación de Lote y Marca Continua como parte de la etapa de atestación se realizará la emisión del certificado de conformidad el cual cobijará la muestra, lote de productos o referencias de productos (en caso de Marca Continua) incluidos en las etapas de solicitud, selección, determinación, revisión y decisión sobre la certificación. Igualmente se otorgará el derecho de usar el Sello de LLC, en el caso de certificación por Marca Continua para los productos incluidos en el certificado de conformidad.

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

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

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

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

de la emisión previo a la entrega del documento.

#### **Artículo 34. Vigilancia.**

34.1 La actividad de vigilancia aplica únicamente a Marca continua (esquema tipo 5) y en caso de que el comité de certificación decida el otorgamiento del certificado para Marca Continua (Esquema tipo 5) este tendrá una vigencia por un periodo de tres (3) años en los cuales se programarán visitas de vigilancia en forma anual contando a partir de la fecha de emisión del certificado, es decir dos (2) seguimientos durante la vigencia del certificado. El primer seguimiento se debe realizar antes de pasar un año (1) del otorgamiento y el segundo ante pasar dos (2) años del otorgamiento. La no realización de las actividades de seguimiento posteriores al otorgamiento del certificado, por causas atribuibles al titular del certificado implica la suspensión automática de dicho certificado aplicando lo estipulado en el artículo 45, si el cliente manifiesta su intención de no realizar las actividades de seguimiento se debe proceder al retiro de la certificación bajo los lineamientos del artículo en mención.

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

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

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

- Modificaciones de las condiciones técnicas y/o de

del proceso, proceso de producción bajo las cuales se aprobó el certificado de producto y que no hayan sido notificadas a LLC.

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

34.4 Si a la fecha del seguimiento el cliente no ha iniciado el proceso, es decir que no ha realizado ningún pago, el certificado será suspendido hasta que se inicie el proceso de seguimiento. De igual forma, pasados los 30 días calendario del día del seguimiento no se ha realizado el inicio del mismo se procede con la cancelación del certificado.

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

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

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

34.8 Para el tratamiento de las no conformidades se debe proceder al cumplimiento de los lineamientos de los artículos 30.8, 30.9, 30.10 y 30.11 establecidos dentro del presente documento.

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

sanciones previstas en el capítulo X (sanciones), de este documento.

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

#### **Artículo 35. Evaluaciones extraordinarias.**

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

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

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

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

pago de los costos que genera realizar las actividades.

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

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

En el caso que requiera una ampliación o reducción del alcance certificado otorgado (incluir o retirar referencias, incluir procesos y/o incluir o retirar plantas de fabricación y/o incluir o retirar referentes normativos), el titular debe realizar la solicitud diligenciando el registro CPR-GV-FR-04 SOLICITUD SERVICIO DE CERTIFICACIÓN por medio de un correo electrónico indicando junto a su información general la descripción y características de los productos, procesos o protocolos, líneas de producción o documentos normativos para los cuales solicita la ampliación o reducción del alcance de la certificación. Igualmente debe anexar los soportes que indique tener en dicha solicitud los cuales pueden ser:

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

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

**Artículo 37. Resumen Sistema de Certificación**

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

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

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

**Artículo 38. Renovación.**

38.1 Los titulares de certificados emitidos para Marca Continua (Esquema tipo 5) deben manifestar su intención de renovar la certificación otorgada, mediante los canales de comunicación indicados en el Artículo 23° del presente documento o al correo electrónico del asistente de certificación de producto (info@llccolombia.com), con al menos dos (2) meses previos a la fecha de expiración indicada en el Certificado de conformidad emitido.

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

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

## CAPITULO VII

### 3.6. CONDICIONES DE LA CERTIFICACIÓN

**Artículo 39. Emisión.**

Para que sea emitido el certificado bajo Lote (esquema tipo 1b) y Marca Continua (Esquema 5) el solicitante deberá cumplir con todas las etapas del Capítulo VII y el Comité de Certificación deberá haber decidido su otorgamiento.

**Artículo 40. Cobertura.**

El certificado emitido por parte de LLC, solo cobijará el lote (para los servicios de certificación bajo el esquema tipo 1b) para las referencias (para servicios de certificación bajo el esquema tipo 5) que hayan sido objeto de evaluación y se demuestre que hayan cumplido los requisitos especificados del referencial establecido, según el alcance de LLC. No cobijará referencias diferentes a las relacionadas en el documento o sedes diferentes a las relacionadas en el documento, ni cobijará elementos similares o con la misma procedencia que no estén relacionados en el alcance del certificado.

**Artículo 41. Inicio de las actividades.**

LLC no dará inicio a las actividades de evaluación de la conformidad hasta que no se cuente con la aceptación de la oferta comercial, los términos y condiciones, la política de tratamiento de datos personales, y se haya ejecutado el pago o establecido el plan de pagos del servicio.

**Artículo 42. Mantenimiento.**

Los certificados de conformidad bajo Marca Continua (Esquema tipo 5) deberán cumplir con el programa de vigilancia indicado en el artículo 34 de este documento. La programación de la primera vigilancia se realizará nueve (9) meses después de la fecha de emisión del certificado para Marca continua (Esquema tipo 5) y la segunda vigilancia se programará veintiún (21) meses después de la fecha de emisión del certificado para Marca continua (Esquema tipo 5). Dicha programación es comunicada vía correo electrónico al titular, teniendo en cuenta los siguientes eventos posibles:

- El titular podrá proponer una nueva fecha, siempre y cuando las actividades de evaluación se puedan desarrollar antes de cumplirse el primer o segundo año de emitido el certificado (según corresponda para la primer o segunda vigilancia), para lo cual LLC antes de aceptar la nueva fecha propuesta verificará la disponibilidad del equipo evaluador que llevará a cabo las actividades, lo cual no ameritará ninguna acción adicional por parte de LLC o el cliente.
- El titular podrá proponer una fecha para la cual no se alcance a cumplir las actividades de evaluación planeadas para la primer o segunda vigilancia (según corresponda), la cual podrá ser aceptada por LLC. Sin embargo, este hecho dará lugar a una suspensión temporal del certificado

desde el cumplimiento del primer o segundo año de emitido el certificado (según corresponda a la primer o segunda vigilancia), sin que esta decisión deba ser evaluada por el comité de certificación, hasta que sea ejecutada o completada la evaluación de vigilancia y como resultado se obtenga un concepto favorable parte del comité de certificación. La suspensión temporal solamente podrá ser mantenida por el lapso de noventa (90) días calendario, momento en el cual el caso será revisado por parte del comité de certificación quien decidirá el retiro del certificado.

## CAPITULO VIII

### 3.7. TARIFAS

**Artículo 43. Tarifa de los servicios de certificación de producto**

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

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

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

## CAPITULO IX

### 3.8. SANCIONES

**Artículo 44. Amonestación o llamados de atención.**

44.1 Los incumplimientos de los deberes del solicitante consignados en el capítulo V de este documento y otras situaciones de irregularidad (por ejemplo, usos indebidos del certificado), que no afecten la validez de los resultados del producto certificado, la confianza en que el producto cumple los requisitos especificados, ni a la seguridad de terceros, serán objeto de amonestación, que se decidirá y ejecutará por el comité de certificación.

44.2 Con la amonestación se deberá indicar, cuando

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

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

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

44.5 Cuando se presenten riesgos de imparcialidad por parte del cliente durante el proceso de certificación, como sobornos o presión al equipo de evaluación, se investigará las situaciones presentadas. De igual forma, se cambiará del personal y se enviará un nuevo auditor junto con un observador quienes continuaran con el proceso respectivo. Estos cambios serán informados al cliente de manera inmediata mediante correo electrónico, brindando toda la información de la persona que continuará con su proceso. De volverse a presentar la situación con el nuevo grupo de evaluación, se procederá a la cancelación inmediata del servicio y no generará ningún reembolso de dinero.

#### **Artículo 45. Suspensiones o retiro de la certificación.**

45.1 LLC se reserva el derecho de suspender o retirar la certificación en cualquier momento por los siguientes motivos:

- Por solicitud del cliente dentro de los términos contractuales.
- Por incumplimiento en el pago de las facturas a satisfacción.
- Por imputaciones deshonrosas contra LLC.
- Por modificación a las condiciones técnicas bajo las cuales se aprobó el certificado de producto y que no hayan sido notificadas a LLC.
- Por incumplimiento en las condiciones pactadas en el presente documento.
- Por no aceptar las evaluaciones de vigilancia, cuyas actividades serán anunciadas oportunamente por LLC (Nota: La suspensión del certificado se mantendrá hasta que sea ejecutada la evaluación de vigilancia y como resultado se obtenga un concepto favorable parte del Comité de certificación. La suspensión temporal solamente podrá ser mantenida por el lapso de noventa (90) días calendario, momento en el cual

el caso será revisado por parte del comité de certificación quien decidirá el retiro del certificado).

- Por cambio en los documentos normativos, para los que se indique o no, un plazo para cumplir el nuevo reglamento, proceso o protocolo, norma y que invaliden el certificado otorgado.
- Por no demostrar el cumplimiento en los plazos señalados en este documento, para la implementación de correcciones y/o acciones correctivas presentadas a LLC como resultado de No conformidades detectadas en las actividades de evaluación de producto y/o sistema de gestión.

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

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

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

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

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

45.8 Ante situaciones que se puedan presentar durante el proceso de certificación, el cliente decida realizar el levantamiento de alguna demanda ante LLC, el valor de está no debe ser superior al valor del servicio prestado dentro del proceso de servicio de certificación.

#### **Artículo 46. Recursos.**

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

#### **Artículo 47. Uso indebido del sello de LLC**

47.1 Si se detecta mal uso de la marca de conformidad, se enviará comunicación formal al titular del certificado, a partir de ese momento el titular dispondrá de una máximo de 96 horas, para informar la(s) corrección(es) o acciones correctivas a realizar. En caso contrario, se procederá al retiro temporal del derecho a uso de la marca de conformidad, indicando las condiciones que debe cumplir para obtener nuevamente el derecho a su utilización. El titular dispondrá de un máximo de 30 días para solucionar las anomalías detectadas, en caso contrario se procederá con la suspensión del certificado de producto.

47.2 Una vez ejecutado el plan de acción que provocaron la suspensión, el titular podrá volver a hacer uso de la marca de conformidad, previa realización de las etapas de evaluación, revisión y decisión. En caso contrario se procederá con la cancelación del certificado.

47.3 En caso de cancelación del certificado o finalización de la vigencia el cliente debe asegurar que eliminará la marca de conformidad de sus productos, medios publicitarios, páginas web y demás recursos que haya dispuesto para del uso de la marca estando el titular obligado a permitir una eventual inspección por parte de LLC

## **CAPITULO X**

### **3.9. QUEJAS Y APELACIONES**

Las quejas deberán ser presentadas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de quejas que se encuentra en la página web de LLC, mediante los siguientes medios: telefónico +57 3236848948, correo electrónico info@llccolombia.com, página

web www.llccolombia.com, o por carta formal a la dirección Carrera 12 #17-94 Oficina 301, Bogotá, D.C.

Las apelaciones deberán ser presentadas de acuerdo a lo estableció en el procedimiento de apelaciones que se encuentra en la página web de LLC, mediante los siguientes medios: telefónico +57 3236848948, correo electrónico info@llccolombia.com, página web www.llccolombia.com, o por carta formal a la dirección Carrera 12 #17-94 Oficina 301, Bogotá, D.C

## **CAPITULO XI**

### **3.10. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**Artículo 48. Protección de datos personales.** LLC ha solicitado sus datos personales en el desarrollo de las actividades del servicio, y respeta los principios contemplados en la ley legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Consulte y descargue el documento de <https://www.llccolombia.com/politica-tratamiento-información-y-datos-personales>.

Para ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir o duda puede comunicarse con LLC, al e-mail: info@llccolombia.com

#### **Artículo 49. Autorización de Tratamiento de Datos Personales.**

LLC actuará como responsable del tratamiento de datos personales de los cuales soy titular y que, conjunta o separadamente podrá recolectar, usar y tratar mis datos personales conforme la política de tratamiento de datos personales de LLC disponible en la página web de la compañía (www.llccolombia.com), para todo lo relacionado con el servicio que contrate con ella.

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

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

La oferta comercial LLC-XXXXXXXXXXXX establece los costos del proceso de evaluación de la conformidad aplicables al presente documento legalmente ejecutable.

## **CAPITULO XII**

### **3.12 REGISTRO DE MARCA**

El registro de marca permite a la empresa diferenciar



**ACUERDO DE CERTIFICACIÓN.  
TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIO  
CERTIFICACIÓN PRODUCTO**

CPR-GV-FR-02

Versión: 03

Vigente a partir de: 24/11/2023

su producto o servicio y a su vez construir confianza frente a los clientes, adicional brinda el derecho exclusivo a impedir a terceros que comercialicen productos y ofrezcan servicios idénticos o similares con marcas idénticas o similares, con el fin de que los consumidores no se confundan y adquieran el producto o el servicio del empresario que en realidad quieren. Por tal motivo, se realiza el registro de marca de LLC Organismo de Certificación SAS ante la Superintendencia de Industria y Comercio el cual debe ser actualizado cada 10 años, siendo esta la vigencia del registro.

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

Acepto que he leído y que estoy de acuerdo con todas las disposiciones definidas en la oferta **LLC-XXXXXXXXXXXX**, así como todas las disposiciones definidas en el presente documento ACUERDO DE CERTIFICACIÓN.TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIO CERTIFICACIÓN PRODUCTO (CPR-GV-FR-02).

<b>NOMBRE SOLICITANTE</b> (Representante legal)	
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>FIRMA Y SELLO DE ACEPTACIÓN Y APROBACION</b>	
<b>FECHA DE ACEPTACIÓN</b> (aaaa-mm-dd):	

<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	
<b>IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>FIRMA</b>	
<b>FECHA</b> (aaaa-mm-dd):	

Elabora: Director de Calidad
Revisa: Director Comercial
Aprueba: Representante Legal