



# Reglamento específico para la certificación de lotes y muestras



En este reglamento se incluyen los requisitos contractuales que suscriben la Organización e **ICONTEC**, y que rigen la certificación por lotes o muestras.

## 1. OBJETIVO

El presente documento establece las condiciones que rigen para la Certificación de **ICONTEC**, basada en los requisitos establecidos en las normas ISO/IEC 17065 “Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios” e ISO/IEC 17067 “Evaluación de la conformidad – Fundamentos de la certificación de producto y directrices para los esquemas de certificación de producto” para los esquemas de certificación de lotes y muestras.

## 2. ALCANCE

Este Reglamento aplica para los servicios que se realicen en esquemas de certificación de Lotes y Muestras en Colombia y otros países, así como es aplicable para las certificaciones de producto emitidas por **ICONTEC** a través de acuerdos de operación firmados con otros Organismos de Certificación (véase el numeral 3.1).

## 3. DEFINICIONES

Para los efectos del presente Reglamento se denomina:

- 3.1 Acuerdo de operación.** Acuerdo realizado entre **ICONTEC** y otro organismo de certificación por el cual cada parte realiza actividades de la evaluación de conformidad en nombre de la otra parte y las mismas son reconocidas.
- 3.2 Apelación.** Solicitud del cliente del servicio de evaluación de la conformidad a **ICONTEC** de reconsiderar la decisión que tomó en relación con su solicitud de reposición, por parte de una instancia independiente (adaptada de la ISO 17000).

- 3.3 Comercializador.** Organización cuya actividad económica consiste en la recepción, almacenamiento y venta de productos.
- 3.4 Equipo evaluador.** Persona o grupo de personas asignadas para realizar una evaluación y que está constituido por un evaluador líder de producto, quien podrá estar acompañado de evaluador(es), inspector(es), experto(s) técnico(s), evaluador(es) en entrenamiento que pueden ser personal externo contratado por **ICONTEC**, evaluador(es) de organismos de acreditación y otros observadores.
- 3.5 Fabricante.** Organización que fabrica un producto terminado y está incluido en el campo de aplicación del referencial de certificación.
- 3.6 Familia de Productos.** Identificación establecida por la organización para realizar un agrupamiento de referencias de productos que reúnen características técnicas similares
- 3.7 Importador.** Organización cuya actividad económica consiste en ingresar productos de procedencia extranjera al país
- 3.8 Observador.** Persona quien acompaña al equipo evaluador, pero que no evalúa.
- Nota:** Un observador puede ser una persona competente designada para evaluar al equipo evaluador o un evaluador del Organismo de acreditación, o cualquier otra persona cuya presencia haya sido justificada.
- 3.9 Organización.** Empresa, corporación, firma, institución, empresa unipersonal, asociación o una parte de las anteriores constituida como entidad jurídica, que solicita o es titular de la certificación de producto otorgada por **ICONTEC**
- 3.10 Referencial de certificación.** Para efectos de la certificación, Norma técnica, Resolución, Reglamento o documento técnico que establece los requisitos que debe cumplir el producto certificado.
- 3.11 Referencia de producto.** Identificación establecida por el Titular para cada uno de los modelos de producto certificado.
- 3.12 Reposición.** Solicitud del cliente del servicio de evaluación de la conformidad, ante la misma instancia de **ICONTEC**, para que considere la decisión que tomó en relación con la evaluación practicada.

## 4. DESCRIPCIÓN / ACTIVIDADES

### 4.1 Obligaciones de la organización

**4.1.1** La Organización debe cumplir los requisitos del esquema de certificación por lotes o muestras, para el cual solicita la certificación y todos aquellos específicos relacionados con dicho esquema y los establecidos en este reglamento.

**4.1.2** Firmar por un representante legal o un cargo debidamente autorizado, el contrato en señal de aceptación de la propuesta y condiciones de la certificación indicadas en el presente reglamento.

**4.1.3** Suministrar la documentación requerida por el evaluador líder y/o el equipo evaluador, necesarios para la preparación de la evaluación. Los informes de resultados de ensayos suministrados por la Organización deben ser presentados en idioma español o en idioma inglés y deben cubrir el producto que está siendo certificado.

**Nota.** En ningún caso y bajo ninguna circunstancia **ICONTEC**, está obligado a comprobar o verificar la autenticidad de la documentación presentada por la Organización. Conforme a su naturaleza corporativa y en virtud del principio de buena fe, **ICONTEC** recibe los documentos por parte de la Organización con el único fin de confrontarlos frente a lo establecido en el referencial con base en el cual se otorga la certificación.

**4.1.4** Asegurar el libre acceso de **ICONTEC** a todos los sitios y documentos correspondientes a productos para los cuales solicita la certificación, para todas las verificaciones que se definan como necesarias y designar un responsable para la coordinación de las actividades con **ICONTEC**.

**4.1.5** Cuando la Organización que solicita el servicio no es la que fabrica el producto, debe existir un contrato o acuerdo contractual entre la Organización y las empresas fabricantes que garantice que **ICONTEC** puede realizar evaluaciones en las instalaciones de fabricación respectivas cuando se requiera. Dichas empresas y la Organización deben asegurar el cumplimiento de los requisitos aplicables de este reglamento.

**4.1.6** Permitir la participación de equipos evaluadores de organismos de acreditación en las evaluaciones que dichos organismos seleccionen como parte de sus actividades de acreditación, como miembros del equipo evaluador, de acuerdo con lo establecido en el Numeral 3.4 de este Reglamento. No se requiere informar previamente a la Organización la participación de los evaluadores de organismos de acreditación durante la evaluación de producto.

**Nota.** Los miembros del equipo evaluador del Organismo de acreditación, durante el proceso de evaluación no desarrollan actividades tales como: intervenciones relacionadas con el proceso de evaluación, reporte de no conformidades, toma decisiones relacionadas con los resultados de la evaluación e informe de resultados de evaluación a la Organización

**4.1.7** Pagar dentro de los plazos estipulados los honorarios y gastos que **ICONTEC** le formule por las actividades correspondientes a la gestión del certificado, incluido lo correspondiente al uso de laboratorios para la realización de los ensayos.

**Nota.** **ICONTEC** podrá abstenerse de entregar el certificado a la Organización, en caso de que el cliente se encuentre con deudas a favor del Instituto.

**4.1.8** La Organización aceptará que **ICONTEC** incremente el valor definido en las facturas en los siguientes casos: Por el cambio en los acuerdos inicialmente definidos en el contrato de Certificación.

- a.) Por el cambio en los acuerdos inicialmente definidos en el contrato de certificación.
- b.) Por la identificación de diferencias en los detalles suministrados inicialmente a **ICONTEC** para determinar los valores del contrato.
- c.) Por repeticiones de cualquiera de las actividades de la evaluación o toda esta.
- d.) Por actividades no contempladas inicialmente.

**4.1.9** No reproducir parcial o totalmente los documentos suministrados por **ICONTEC**, ni permitir el acceso a estos documentos por parte de terceros diferentes a las autoridades competentes.

**4.1.10** En caso de solicitud, suministrar a **ICONTEC** dentro de los plazos establecidos, la información pertinente a investigaciones iniciadas por la autoridad correspondiente y permitir investigar las quejas de terceros que los usuarios reportan a la Organización o a **ICONTEC**

**4.1.11** Hacer uso del certificado conforme con lo establecido en el Numeral 4.4 de este Reglamento.

**4.1.12** En el caso de una certificación de producto bajo un reglamento técnico vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio, la Organización debe registrarse como fabricante o importador en el Sistema de Información de Certificados de Conformidad (SICERCO) como un paso previo para que **ICONTEC** pueda cargar a SICERCO el certificado de producto otorgado. **ICONTEC** no asume ninguna responsabilidad sobre el cargue de los certificados en SICERCO si la Organización no se ha registrado máximo tres (3) días hábiles después de la fecha de otorgamiento del certificado de producto.

**4.1.13** Suministrar la información que **ICONTEC** le solicite dentro de los plazos establecidos. La no entrega oportuna de la información a **ICONTEC** es causa de una sanción de acuerdo con lo establecido en el Numeral 4.5 del presente documento.

**4.1.14** Entregar en el plazo acordado los resultados de ensayos pendientes, para lo cual, sin excepción y cuando sea aplicable, debe hacer los pagos correspondientes a los ensayos en los laboratorios externos. El incumplimiento de la fecha de entrega de los resultados de ensayo impide continuar con el proceso de certificación que se esté llevando a cabo.

## **4.2 Obligaciones de ICONTEC**

**4.2.1** Tratar de manera estrictamente confidencial toda la información y los documentos obtenidos de la Organización, en relación con las actividades desarrolladas para la gestión del certificado, y usarla solamente para los fines relacionados con la gestión del mismo. En caso de que una autoridad administrativa requiera información relacionada con la Organización, **ICONTEC** lo informará a la Organización, para que ésta otorgue la autorización debida. Lo anterior sin perjuicio del estricto cumplimiento que **ICONTEC** debe dar a la Ley y a las órdenes provenientes de las autoridades judiciales y administrativas.

**4.2.2** Verificar que el producto cumple con los requisitos especificados en el referencial bajo el cual se otorga la certificación y en este Reglamento. La certificación no exime a la Organización de su responsabilidad de cumplir con la legislación legal vigente y suministrar productos que cumplan los requisitos aplicables.

**4.2.3** Entregar los informes de las evaluaciones realizadas y el certificado de producto en los tiempos establecidos en el Numeral 4.3.3 de este Reglamento.

**4.2.4** Comunicar a la Organización cualquier decisión tomada en relación con la certificación del producto.

**4.2.5** Desarrollar las acciones orientadas a mantener y preservar el buen nombre de la certificación de producto de **ICONTEC**.

## **4.3 Gestión del certificado**

La gestión del certificado comprende las actividades necesarias para decidir sobre el mismo, para las cuales **ICONTEC** conserva la autonomía, acerca del otorgamiento de la certificación de producto.

### **4.3.1 Solicitud**

**4.3.1.1** Cualquier Organización, sin ningún tipo de discriminación, podrá presentar la solicitud de certificación para los productos que fabrica, importa o comercializa. En caso que una certificación de producto de la Organización hubiera sido cancelada por incumplimientos

de tipo ético o técnico, **ICONTEC** podrá considerar los hechos que ocasionaron la cancelación para definir si se inicia o no el trámite de la nueva solicitud y en qué plazo se puede presentar la solicitud nuevamente. Sin perjuicio de lo anterior, **ICONTEC** se reserva el derecho de otorgar una certificación si existiesen razones técnicas que puedan afectar la seguridad, vida de las personas u otros seres vivos, la imagen o el buen nombre de **ICONTEC** o impidan la prestación del servicio.

**4.3.1.2** La solicitud del servicio debe ser realizada por escrito a través del formulario de información previa aplicable establecido por **ICONTEC** en el que se indique, además de otra información, el producto que se desea certificar y sus referencias, el referencial correspondiente, la identificación de los laboratorios que puedan realizar los ensayos, las plantas de fabricación del producto. Además del formulario de solicitud, **ICONTEC** entregará a la Organización, los documentos necesarios para realizar la solicitud.

**4.3.1.3** **ICONTEC** revisará la documentación que conforma la solicitud de certificación y si lo considera pertinente podrá requerir aclaración de la misma o información adicional.

**4.3.1.4** Una vez aceptada la solicitud, **ICONTEC** procederá a realizar la propuesta para el servicio de certificación. La propuesta comercial se basa en los requisitos especificados en las normas técnicas del producto o requisitos contractuales indicados por el solicitante. En el evento en que no se realicen todos los ensayos solicitados se entenderá con la aprobación de la cotización, que los requisitos evaluados son aceptados por el solicitante del servicio y el destinatario del documento de certificación.

**4.3.1.5** La Organización debe aprobar la propuesta comercial para iniciar el proceso de la certificación y debe adjuntar los soportes de pago según el valor cotizado. Para facturar el servicio la Organización solicitante del servicio debe firmar la orden de pedido elaborada por **ICONTEC**.

**Nota.** La Organización deberá tener en cuenta las tarifas establecidas por **ICONTEC** de acuerdo con el tipo de documento o servicio requerido.

#### **4.3.2 Otorgamiento de la certificación**

El otorgamiento de la certificación comprende las siguientes etapas:

**4.3.2.1** Una vez suscrito el contrato de certificación, **ICONTEC** asignará un evaluador para realizar las evaluaciones respectivas de la certificación. En el caso que la Organización tenga objeciones con el evaluador, debe notificar a **ICONTEC** por escrito las razones dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha en que fue notificada la evaluación. Si cumplido este plazo, la Organización no presenta objeción, **ICONTEC** asumirá que está de acuerdo y por lo tanto aceptará sin restricciones al evaluador, en la fecha programada.

- 4.3.2.2** La Organización debe entregar con comunicación escrita y dentro del plazo establecido la totalidad de las muestras solicitadas con su descripción exacta y citando el número de la cotización. **ICONTEC** no recibirá muestras parciales. El muestreo y rotulado de lote se realizará antes del despacho del producto al destinatario final
- 4.3.2.3** Las muestras objeto del servicio tomadas por **ICONTEC** y utilizadas para los ensayos no serán devueltas. Las muestras testigo conservadas por **ICONTEC** se devolverán seis (6) meses después de emitido el documento de certificación correspondiente. Si previa comunicación de **ICONTEC** a la Organización, las muestras no son retiradas dentro del plazo definido, se procederá a su destrucción.
- 4.3.2.4** La Organización debe asegurar que todas las muestras tomadas por **ICONTEC** para ensayo y muestras testigo, son fabricadas en condiciones uniformes (materia prima, condiciones ambientales de fabricación, con la misma tecnología y demás condiciones necesarias para la fabricación de las muestras).
- 4.3.2.5** En caso de envío de muestras a laboratorios externos, éstas deberán ir acompañadas por orden de servicio generada por **ICONTEC**. La Organización es responsable de enviar los productos del muestreo a los laboratorios
- 4.3.2.6** En caso que la Organización suspenda el servicio, después de haberse tomado las muestras e iniciado los ensayos, la Organización debe efectuar el pago del valor de los ensayos, así como el 50% del valor de los servicios cotizados por **ICONTEC** y los correspondientes valores del IVA.
- 4.3.2.7** La evaluación del producto se realiza mediante el ensayo de muestras de las referencias del producto, de acuerdo con el referencial técnico de certificación respectivo y en laboratorios evaluados y aprobados, según lo establecido en el Numeral 4.3.2.9 de este Reglamento.
- 4.3.2.8** Las características evaluadas son acordadas con el solicitante y/o destinatario del certificado de conformidad por medio de la propuesta comercial, así como los planes de muestreo empleados para la evaluación de la conformidad.
- 4.3.2.9** Los ensayos correspondientes para la certificación se realizan en laboratorios en el siguiente orden:
- a.) Laboratorios acreditados por el organismo de acreditación nacional. Se deben utilizar los laboratorios acreditados para verificar el producto de acuerdo con los requisitos del referencial de certificación, siempre y cuando, el alcance de la acreditación del laboratorio contemple el método de ensayo y su respectiva vigencia establecido en el referencial de certificación e independientemente de que la Organización también posea laboratorios.

- b.) Laboratorios de la Organización o pertenecientes a un tercero, previamente evaluados y aprobados por **ICONTEC** de acuerdo con los requerimientos establecidos en la Norma ISO/IEC 17025. Cuando sea necesario utilizar laboratorios evaluados, la Organización acepta las condiciones que **ICONTEC** utilice para la evaluación de estos laboratorios. Adicionalmente, en caso que los laboratorios de terceros sean contratados por la Organización, ésta les debe hacer conocer las disposiciones establecidas por **ICONTEC** para la contratación de laboratorios externos.
- c.) Laboratorios de otros países. Se pueden aceptar los resultados de ensayos realizados en laboratorios de otros países, si por la naturaleza del requisito por evaluar o la dificultad de realizar un ensayo en laboratorios del país, no se puede verificar, a satisfacción, el cumplimiento de dicho requisito. En este caso, el laboratorio extranjero debe tener una acreditación vigente con los requisitos de la Norma ISO/ IEC 17025 emitida por un organismo perteneciente a una red de laboratorios reconocida como ILAC u otra similar, o, haber sido evaluado y aprobado por **ICONTEC**. Para validar los resultados de los ensayos realizados en laboratorios de otro país, éstos deben corresponder exactamente con los establecidos en el referencial de la certificación del producto o, existir equivalencia entre los métodos de ensayo.

**4.3.2.10** En caso de presentarse discrepancia o duda con respecto a los resultados obtenidos, el **ICONTEC** dispone de un procedimiento de recurso de reposición para atenderlas (ver Numeral 4.6). Para tal fin, **ICONTEC** evalúa las muestras iniciales entregadas por la Organización y se reserva el derecho de utilizar un laboratorio diferente al empleado en la evaluación del producto (si fue evaluado en el laboratorio de la Organización). En los casos de recurso de reposición, se emplearán los mismos laboratorios utilizados durante el proceso de certificación para la ejecución de los ensayos si hubiere lugar a ello y los costos extra generados correrán por cuenta de la Organización.

**4.3.2.11** La Organización libera de toda responsabilidad a **ICONTEC**, cuando después de un recurso de reposición o apelación, el concepto sea diferente al inicialmente establecido.

**4.3.2.12** Informe. Con base en los resultados obtenidos durante la evaluación, el evaluador presenta un informe, el cual incluye las actividades realizadas, los resultados obtenidos, la conclusión y la recomendación sobre la viabilidad de otorgar el Certificado.

### **4.3.3 Revisión y decisión sobre la certificación**

**4.3.3.1** El informe presentado por el evaluador se somete a revisión por parte de un ponente de certificación, quien revisa toda la información contenida en el informe de evaluación, así como los resultados relacionados con la evaluación. En esta revisión se comprueba entre

otros aspectos la adecuación y la conformidad con la totalidad de los requisitos aplicables, la evidencia que soporta el cumplimiento de los requisitos. Como resultado de la revisión, el ponente de certificación confirma la recomendación presentada por parte del evaluador o presenta observaciones que el evaluador debe dar tratamiento antes de su aprobación. El ponente de certificación tiene la autoridad para realizar la revisión y decidir sobre la certificación del producto. Una vez que el informe ha sido aprobado por parte del ponente de certificación se presenta ante el cargo autorizado en **ICONTEC**, junto con el certificado, para su ratificación y formalización. El certificado y el informe del lote o muestra se entrega a la Organización máximo un (1) día hábil después de la ratificación y formalización.

**4.3.3.2** La emisión del documento de certificación de conformidad está condicionada al cumplimiento de la totalidad de las características evaluadas, a la toma del total de las muestras solicitadas y a la fecha de culminación de la totalidad de los ensayos por parte del laboratorio. En caso de incumplimiento de una o más características evaluadas se emitirá informe de resultados. Así mismo, el responsable de la calidad del producto que se evalúe mediante este servicio es la Organización solicitante, por lo tanto, ni **ICONTEC** ni ninguno de sus directivos o funcionarios serán responsables por los daños o perjuicios derivados del mal uso que se le dé al documento expedido.

#### **4.4 Condiciones de uso del certificado**

**4.4.1** La Organización no puede hacer ninguna publicidad sobre el certificado o su futuro otorgamiento sino después de su aprobación. La contravención a esta disposición puede causar la negación del certificado

**4.4.2** El documento de certificación no puede ser usado para amparar productos distintos a los evaluados, por lo cual no implica juicio sobre muestras o lotes del mismo producto comercializados y/o distribuidos por el solicitante de este servicio. **ICONTEC** no adjunta los registros de los ensayos realizados, excepto para licitaciones, previa solicitud de la entidad contratante.

**4.4.3** Los derechos de uso del Certificado no pueden ser cedidos por la Organización.

**4.4.4** Los certificados o informes de resultados de lote o de muestra implican juicio única y exclusivamente sobre el lote o la muestra de producto, y sobre las condiciones de calidad del producto que se evaluaron por **ICONTEC** antes del despacho del producto; del sitio donde fue identificado el lote. **ICONTEC** no se responsabiliza por daño o deterioro del producto que se pueda presentar posteriormente a la evaluación.

**4.4.5** Los perjuicios que se puedan derivar del uso indebido que se le dé a los documentos emitidos serán responsabilidad de la Organización indicada y da derecho a que **ICONTEC**

inicie dentro del marco de la legislación vigente, cualquier acción judicial que juzgue conveniente.

**4.4.6** Las modificaciones realizadas a los documentos, así como su utilización para un destino diferente al indicado no son válidas, por lo tanto, están sujetas a la sanción legal que por ello se derive.

**4.4.7** Los certificados o informes de resultados serán válidos únicamente en original y con sello seco de **ICONTEC**.

**4.4.8** Se pueden emitir copia de los documentos originales de certificación para destinatarios diferentes, previa solicitud escrita de la Organización solicitante y siempre y cuando sea el mismo solicitante y la misma licitación.

**Nota.** Este numeral solo es aplicable para la expedición de certificados con destino a procesos de licitación.

**4.4.9** El documento de certificación podrá ser retirado por un representante autorizado de la Organización solicitante con carta de autorización y sello de la Organización.

**4.4.10** Los certificados de conformidad o informes de resultados que no sean retirados por la Organización en un tiempo máximo de tres (3) meses serán anulados y conservados junto con los documentos de cada servicio.

## **4.5 Sanciones y cancelación del servicio de certificación de producto**

**4.5.1** Las sanciones por aplicar, de manera conjunta o separadamente, y dependiendo de la gravedad de las infracciones frente a las condiciones establecidas en el presente documento podrán ser:

- a.) Amonestación escrita con el requerimiento de que cesen las infracciones en un plazo determinado.
- b.) Amonestación escrita acompañada de una evaluación extraordinaria.
- c.) Decisión de no otorgar el Certificado o la cancelación del servicio de certificación.

**4.5.2** El certificado podrá ser suspendido por una de las siguientes causas:

El servicio de certificación podrá ser cancelado por una de las siguientes causas:

- a.) Por solicitud escrita de la Organización.

- b.) Por fusión, escisión, liquidación, toma de control, cesión de acciones y en general cualquier otra operación que implique un cambio en la naturaleza jurídica o de propiedad de la Organización, que no haya sido notificada a **ICONTEC** y que no garantice la continuidad del cumplimiento del producto con relación al referencial.
- c.) Por mora mayor a treinta (30) días en el pago de los servicios de evaluación establecidos contractualmente o por no cumplir los acuerdos de pago.
- d.) Por incurrir en actividades que atenten contra la imagen del **ICONTEC** o de las actividades de certificación
- e.) La infracción a las condiciones indicadas en el presente documento.
- f.) Alterar o cambiar el contenido del alcance del Certificado o su alcance.
- g.) Presentar documentación falsa para obtener la certificación.
- h.) Uso indebido del certificado o para actos ilícitos
- i.) **ICONTEC** queda facultado para cancelar el o los certificados que haya emitido a partir de investigaciones y sanciones impuestas por la autoridad competente por incumplimiento de requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance de la certificación de producto. Este criterio será validado conforme a los parámetros y comités designados al interior de **ICONTEC**.

**4.5.3** En caso de presentarse las causales contempladas en los literales g,h,i del Numeral 4.5.2 del presente reglamento, **ICONTEC** se reserva el derecho de iniciar las acciones judiciales correspondientes en contra de la Organización, reclamando el pago de los perjuicios e indemnizaciones a que hubiere lugar, esto, sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales procedentes por cualquier otro tipo de agresión, lesión o falta contra **ICONTEC**, su capital intelectual, sus derechos y su equipo de colaboradores.

**4.5.4** La cancelación de la certificación implica la renuncia por parte de la Organización a cualquier acción legal en contra de **ICONTEC**.

**4.5.5** En caso de que la Organización siga utilizando el certificado, **ICONTEC** podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir a la Organización el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado. **ICONTEC** puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la cancelación.

## **4.6 Trámite de reposiciones y apelaciones**

**4.6.1** Las decisiones tomadas por **ICONTEC** respecto a la certificación son susceptibles del trámite de reposición, el cual debe ser presentado por la Organización ante **ICONTEC**, y

cuyo trámite se lleva a cabo de acuerdo con el procedimiento establecido por **ICONTEC**. Esta reposición debe ser presentada por la Organización, con las evidencias que la sustentan, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada. Si transcurrido este plazo la Organización no presenta por escrito la reposición, se entiende que acepta dichas decisiones sin lugar a posteriores reclamaciones judiciales o extrajudiciales. **ICONTEC** responderá la disputa en un plazo de máximo treinta (30) días calendario luego de haberse recibido la comunicación de la reposición.

**4.6.2** Las decisiones tomadas por **ICONTEC** respecto a la certificación en el trámite de reposición, son susceptibles de apelación ante el comité de apelaciones, cuyo trámite se llevará a cabo de acuerdo con el procedimiento establecido por **ICONTEC**. Esta apelación debe ser presentada por la Organización, con las evidencias que la sustentan, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación del escrito que resuelve la reposición. Si transcurrido este plazo la Organización no presenta apelación, se entiende que acepta dichas decisiones sin lugar a posteriores reclamaciones judiciales o extrajudiciales. **ICONTEC** responderá la apelación en un plazo de máximo treinta (30) días calendario luego de haberse recibido la comunicación de la apelación.

#### **4.7 Quejas o reclamaciones por los servicios de certificación de ICONTEC**

**4.7.1** Si a juicio de los representantes de la Organización, existen aspectos de insatisfacción con los servicios de certificación de producto que presta **ICONTEC**, la organización puede presentar la queja o reclamación correspondiente con las evidencias que a su juicio sustentan la insatisfacción en la dirección de correo electrónico: [cliente@icontec.org](mailto:cliente@icontec.org)

**4.7.2** **ICONTEC** investiga la queja o reclamación de acuerdo con los procedimientos establecidos para tal fin y le responde formalmente a la Organización. Si la investigación de la queja o reclamación implica incumplimiento de los requisitos establecidos por **ICONTEC** en sus procedimientos, se establecen las correcciones y acciones correctivas pertinentes.

#### **4.8 Quejas o reclamaciones por los productos certificados por ICONTEC presentados por terceros**

**4.8.1** Si a juicio de una persona u Organización, existen aspectos de insatisfacción con un producto certificado por **ICONTEC**, dicha persona u Organización puede presentar la queja o reclamación correspondiente anexando las evidencias que a su juicio sustentan el

incumplimiento del producto, incluyendo informes de resultados de ensayo, información de los laboratorios donde se realizaron dichos ensayos, fotografías e información de las muestras ensayadas, entre otros aspectos. **ICONTEC** puede solicitar la realización de ensayos bajo supervisión para confirmar el incumplimiento del producto con los requisitos del referencial de certificación. La información debe ser remitida a la dirección de correo electrónico: [cliente@icontec.org](mailto:cliente@icontec.org)

**4.8.2 ICONTEC** investiga la queja o reclamación de acuerdo con los procedimientos establecidos para tal fin y le responde formalmente a la persona u Organización. Si la investigación de la queja o reclamación implica incumplimiento de los requisitos establecidos por **ICONTEC** en sus procedimientos, se establecen las correcciones y acciones correctivas pertinentes con el titular de la certificación.

#### **4.9 Manifestación de voluntad.**

**4.9.1** La Organización acepta de manera libre, voluntaria y espontánea, que ha contratado los servicios de **ICONTEC** sin ningún tipo de presión, constreñimiento, condicionamiento o afectación a su voluntad, además de que no recibió promesa remuneratoria, de beneficio, compensación, premio o trato preferencial respecto de los servicios que ha contratado a **ICONTEC**, razón por la que incondicional e irrevocablemente renuncia a reclamar de **ICONTEC** el reconocimiento de derechos o cualquier otra contraprestación ajena a las estipulaciones del servicio contratado, bien judicial como extrajudicialmente. En tal virtud, cualquier estipulación en contrario a lo acá descrito, aún en documentos internos de la Organización, no son oponibles ni exigibles a **ICONTEC**, salvo que medie su previa, expresa y escrita autorización.

**4.9.2** La Organización utilizará la información que le suministre **ICONTEC**, inclusive el informe de evaluación, de conformidad con las políticas que sobre su propiedad intelectual ha establecido **ICONTEC**, dentro de lo que se incluye la forma y proceder con el que son desarrolladas las evaluaciones, expuestos los argumentos y presentada la información relevante, sentido en el cual desde ya se prohíbe y la Organización acepta que no grabará ni reproducirá por ningún medio audiovisual o fotostático ni las evaluaciones, conferencias o documentos propiedad de **ICONTEC**, siendo claro que cualquier violación a esta disposición genera a favor de **ICONTEC** y en contra de la Organización las acciones judiciales y de resarcimiento de perjuicio que la ley ha establecido.

#### **4.10. Parámetros contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo.**

**4.10.1** Con la aceptación y contratación de los servicios ofrecidos por **ICONTEC**, regidos por el presente reglamento, estarán sometidos a estas disposiciones que buscan favorecer al país

atacando la financiación del terrorismo y el lavado de activos. La simple contratación de los servicios ofrecidos por **ICONTEC** convierte al contratante en aceptante inmediato de lo contemplado en este reglamento, de manera que no podrá alegar desconocimiento o razones diferentes para abstenerse de su cumplimiento.

**4.10.2** En virtud de lo anterior, **ICONTEC** queda legitimado para en cualquier momento suspender o cancelar el o los certificados que haya emitido, cuando tenga noticias de que el Cliente ha estado inmerso o está siendo vinculado a investigaciones que por estos hechos cursen ante las autoridades judiciales o administrativas competentes.

Disposiciones:

- a.) El Cliente declara expresa y manifiestamente que sus fondos y recursos son de origen legal y legítimo, fruto de operaciones ejecutadas en cumplimiento de su objeto social, dentro del marco legal y reglamentario propio de las actividades industriales y comerciales que desarrolla. Así mismo, declara que ha verificado la tradición y libertad de los bienes de su propiedad, constatando que los mismos no han pertenecido a personas vinculadas a delitos relacionados con lavado de activos y financiación del terrorismo.
- b.) El Cliente declara de manera expresa que no está siendo investigado por ninguna entidad privada o de gobierno por hechos de cualquier forma relacionados con el lavado de activos o la financiación del terrorismo, o que, en caso de haber sido objeto de dicha investigación, la misma ya se ha terminado con resultados satisfactorios y de no tipificación de delitos. En el evento que tenga en curso alguna investigación, deberá informarlo de manera expresa y anticipada a la prestación del servicio contratado a **ICONTEC**, presentando toda la documentación e información relevante, para que sea evaluada por **ICONTEC**, quien, a su arbitrio y única voluntad, podrá decidir ejecutar o no el contrato y prestar el servicio al Cliente.
- c.) El Cliente acepta que, en caso de sostener operaciones comerciales directa o indirectamente en países calificados como paraísos fiscales, lo informará de manera expresa y anticipada a **ICONTEC**, aclarando puntualmente en qué consisten esas operaciones. En este caso, **ICONTEC** a su arbitrio y única voluntad podrá decidir ejecutar o no el contrato y prestar el servicio al Cliente.
- d.) El Cliente autoriza expresamente a **ICONTEC** para que informe a las entidades privadas y de gobierno encargadas de investigar y atacar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, aquellos hechos o circunstancias sospechosas de estar relacionadas con el lavado de activos o la financiación del terrorismo, sin que esto viole el deber de reserva de la información ni que se causen a favor del Cliente indemnizaciones o pago de perjuicios.

- e.) El Cliente acepta que todas las operaciones comerciales que celebre con **ICONTEC**, se harán utilizando los mecanismos del sistema financiero, y documentando cada operación con contratos y facturas.
- f.) La abstención del Cliente respecto de cualquiera de las disposiciones contenidas en el presente capítulo implicará y así se acepta, la no contratación de los servicios ofrecidos por **ICONTEC**.
- g.) El Cliente declara que ha verificado los antecedentes judiciales de todos sus empleados, y por ello certifica que no tiene contratadas personas que hayan estado o estén vinculadas a investigaciones administrativas o judiciales por hechos relacionados con el lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- h.) El Cliente declara que tiene claridad sobre la identidad de sus clientes, y que en caso de conocer alguna operación sospechosa por parte de alguno de sus clientes, lo reportará a las entidades privadas y de gobierno responsables de investigar y atacar el lavado de activos y la financiación del terrorismo y a **ICONTEC**, de manera inmediata. Así mismo, el Cliente declara que conservará registro de las operaciones que celebre con sus clientes.
- i.) El Cliente declara que ha capacitado o capacitará a sus empleados en operaciones sospechosas de estar vinculadas con el lavado de activos y la financiación del terrorismo. También declara el Cliente que prohibirá a sus empleados informar a sus clientes el reporte que se hizo de las operaciones sospechosas ante las autoridades competentes.
- j.) El Cliente declara, acepta y reconoce que mantendrá indemne a **ICONTEC** de toda investigación y vinculación con operaciones afines al lavado de activos y la financiación del terrorismo, de manera que en caso de resultar **ICONTEC** vinculado a una o varias de estas investigaciones por hechos originados o en que sea parte el Cliente, éste asumirá los costos y gastos de la defensa jurídica, judicial y técnica en que tenga que incurrir **ICONTEC** para proteger sus intereses. En caso de que **ICONTEC** asuma directamente su defensa, podrá repetir por los valores correspondientes en contra del Cliente.

**Aprobado por el Consejo Directivo el 21 de Febrero de 2018**

## ANEXO 1

### DESCRIPCIÓN DE LOS ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN TIPO 1a y TIPO 1b

#### 1. TIPO 1A (CERTIFICACIÓN POR MUESTRA).

Solicitud de la certificación. Se debe incluir en la solicitud la descripción del producto a certificar.

Evaluación. Para la evaluación de la muestra, la Organización enviara la muestra a las instalaciones del **ICONTEC** para que esta sea identificada. Los ensayos se deben realizar en laboratorio acreditado o de la Organización (únicamente se pueden usar laboratorios de la Organización si no se cuenta con laboratorios acreditados, o dichos laboratorios especifican en una comunicación que no cuentan con disponibilidad de atender la solicitud de ensayos en máximo 30 días).

Vigencia de la certificación. La vigencia del certificado será válida únicamente para la muestra certificada.

#### 2. TIPO 1B (CERTIFICACIÓN POR LOTE).

Solicitud de la certificación. Se debe incluir en la solicitud el detalle de los productos y sus referencias a certificar clasificadas por familia. El solicitante debe indicar los criterios aplicados para la agrupación de las referencias en familias. **ICONTEC** revisará dichos criterios y podrá ajustar la clasificación de referencias por familias.

Evaluación (en sitio). Para la evaluación, se realizará un muestreo representativo de la cantidad total en el sitio en donde se encuentre el lote de producción. La realización de los ensayos se debe realizar a los productos muestreados en laboratorio acreditado o de la Organización (únicamente se pueden usar laboratorios de la Organización si no se cuenta con laboratorios acreditados, o dichos laboratorios especifican en una comunicación que no cuentan con disponibilidad de atender la solicitud de ensayos en máximo 30 días).

Vigencia de la certificación. La vigencia del certificado es válida únicamente por el lote certificado.