



TÉRMINOS Y CONDICIONES

GV-MC-01 V: 7
Fecha de vigencia:
05/04/2022

1. OBJETIVO

En este documento se presenta la forma en la cual **GRUPO VTEK S.A.S** realiza el proceso para la certificación de productos, de acuerdo con los requisitos de la ISO/IEC 17065 Evaluación de la conformidad, requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.

2. ALCANCE

El presente documento aplica para la certificación de todos los productos que **GRUPO VTEK S.A.S.** puede certificar de acuerdo con el alcance de su acreditación, es decir, la certificación de reglamentos técnicos.

3. DEFINICIONES

- **Certificación de productos:** Actividad por la cual una tercera parte asegura por escrito que un producto (incluidos los procesos y servicios) cumple con los requisitos especificados
- **Cliente:** Responsable ante un organismo de certificación para asegurar que se cumplen los requisitos de certificación, incluyendo los requisitos de producto.
Nota: Siempre que se utilice el término “cliente” en esta norma, se aplica tanto al “solicitante” como al “cliente”, a menos que se especifique algo diferente.
- **Fabricante y/o Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto y tiene control sobre los procesos de fabricación.
- **Solicitante:** el solicitante de la certificación puede ser el cliente y/o intermediarios y/o asesores. Dentro del acuerdo de certificación se identificarán las partes y responsabilidades.

4. NORMAS DE REFERENCIA

- Norma ISO-IEC 17065 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- NTC-ISO 2859-10: procedimientos de muestreo para inspección por atributos parte 10: introducción a la serie de normas NTC-ISO 2859 sobre el muestreo para inspección por atributos.
- NTC-ISO/IEC 17025: Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
- NTC-ISO-IEC 17067: evaluación de la conformidad. Fundamentos de la certificación de productos y directrices para los esquemas de certificación

5. DESCRIPCIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

5.1 Esquemas de certificación

GRUPO VTEK S.A.S evalúa la conformidad de los productos para la certificación, de acuerdo con uno o más de los esquemas de certificación que se describen en este numeral. Las actividades detalladas se detallan en cada solicitud de certificación según formato **GV-FC-01 Solicitud de certificación y revisión** con la aplicación del procedimiento **GV-PC-01 Gestión comercial** y en todos los casos en que un reglamento técnico en particular aplicable al producto defina actividades obligatorias, se aplicarán las que allí se establezcan:





TÉRMINOS Y CONDICIONES

GV-MC-01 V: 7
Fecha de vigencia:
05/04/2022

5.1.1 Certificación de lote

Este tipo de esquema involucra la certificación de todo un lote de productos, inmediatamente después de la selección y la determinación según se especifique en el esquema. La proporción que se va a ensayar estará determinada por un plan de muestreo estipulado en la norma ISO/NTC 2859-1. Si el resultado de la determinación y la revisión es positivo, todos los elementos del lote pueden ser descritos como certificados.

Este esquema de certificación incluye lo siguiente:

- a) Muestras tomadas por **GRUPO VTEK S.A.S** de la fábrica o instalaciones del importador, dependiendo del tipo de producto.
- b) Ejecución de inspección por atributos y ensayos/pruebas; de acuerdo con los requisitos del referencial aplicable.
- c) Evaluación de la conformidad de acuerdo con los resultados de la inspección.
- d) La dirección técnica realiza la emisión de resultados del proceso de evaluación.
- e) En caso de que el resultado de la evaluación sea conforme se procederá al envío de un borrador del certificado de conformidad basado en toda la información entregada según formato **GV-FC-01 solicitud de certificación y revisión**.
- f) En caso de que el resultado de la evaluación sea no conforme se procederá con la entrega del informe de evaluación y los ensayos aplicados.
- g) Vigencia: Para este esquema, los certificados emitidos no cuentan con vigencia, y son aplicables al total del lote evaluado.

5.1.2 Certificación de tipo - Esquema 3

Este tipo de esquema involucra los certificados con vigencia realizando:

1. Evaluación de producción a la fábrica involucrada en la manufactura de los productos a certificar. O en su defecto reconocimiento de certificado de sistemas de gestión ISO 9001 certificados de sistemas de gestión en seguridad/inocuidad alimentaria, la aceptación de estos certificados de sistemas de gestión si y solo si será válida siempre y cuando tengan el reconocimiento internacional IAF.
2. Reconocimiento de test report ejecutados en un laboratorio acreditado o en caso de no cumplir, se debe:
 - a. Con listado de productos a certificar realizar una agrupación de familias.
 - b. Se definen las referencias que serán testeadas, las cuales deben ser tomadas por **GRUPO VTEK S.A.S**. Esta toma de muestras puede ser realizada de la fábrica o de la bodega del importador.
3. Evaluación de la conformidad de acuerdo con los resultados obtenidos de las actividades anteriores.
4. La dirección técnica realiza la emisión de resultados del proceso de evaluación.
5. En caso de que el resultado de la evaluación sea conforme se procederá al envío de un borrador del certificado de conformidad basado en toda la información entregada según **formato GV-FC-01 solicitud de certificación y revisión**.
6. En caso de que el resultado de la evaluación sea no conforme se procederá con la entrega del informe de evaluación y los ensayos aplicados.
7. Vigencia: Para este esquema, los certificados emitidos tienen una vigencia de 1,2 y 3 años según lo indicado en el GV-PT-01 Certificación de producto.





TÉRMINOS Y CONDICIONES

GV-MC-01 V: 7
Fecha de vigencia:
05/04/2022

8. Las actividades de seguimiento son informadas con 3 meses de anterioridad de las actividades definida de vigilancia en la oferta.
9. Esta vigencia es vigilada nuevamente mediante una evaluación de producción (Independientemente que en el otorgamiento se haya reconocido algún certificado de sistemas de gestión) a la fábrica y ensayos de laboratorio.
10. Los ensayos de laboratorio son ejecutados sobre muestras tomadas del fabricante. Deberán ser realizadas en laboratorios acreditados
11. Ante la imposibilidad de tener laboratorios acreditados se deberán realizar en laboratorios evaluados por **GRUPO VTEK S.A.S.**

5.1.3 Certificación de tipo - Esquema 4

Este tipo de esquema involucra los certificados con vigencia realizando:

- a) Evaluación de producción a la fábrica involucrada en la manufactura de los productos a certificar o en su defecto reconocimiento de certificado vigente de sistemas de gestión ISO 9001 en cuyo alcance se incluya el producto por evaluar y la sede del titular corresponda a aquella que fabrica el producto por evaluar y el titular corresponda a quien hace la solicitud de evaluación o su representante autorizado, la aceptación de estos certificados de sistemas de gestión será válida siempre y cuando tengan el reconocimiento internacional IAF.
- b) Reconocimiento de test report ejecutados en un laboratorio acreditado o en caso de no cumplir, se debe:
- c) Con listado de productos a certificar se debe realizar una agrupación de familias.
- d) Se definen cuáles las referencias a ser testeadas, las cuales deben ser tomadas por **GRUPO VTEK S.A.S.** Esta toma de muestras puede ser realizada de la fábrica, la bodega del importador o del mercado.
- e) Evaluación de la conformidad de acuerdo con los resultados obtenidos de las actividades anteriores.
- f) La dirección técnica realiza la emisión de resultados del proceso de evaluación.
- g) En caso de que el resultado de la evaluación sea conforme se procederá al envío de un borrador del certificado de conformidad basado en toda la información entregada según formato **GV-FC-01 solicitud de certificación y revisión.**
- h) En caso de que el resultado de la evaluación sea no conforme se procederá con la entrega del informe de evaluación y los ensayos aplicados.
- i) Vigencia: Para este esquema, los certificados emitidos tienen una vigencia de 1,2 y 3 años según lo indicado en el **GV-PT-01 Certificación de producto.**
- j) Las actividades de seguimiento son informadas con 3 meses de anterioridad de las actividades definida de vigilancia en la oferta.
- k) Esta vigencia es vigilada nuevamente mediante una evaluación de producción (Independientemente que en el otorgamiento se haya reconocido algún certificado de sistemas de gestión) a la fábrica y ensayos de laboratorio.
- l) Los ensayos de laboratorio son ejecutados sobre muestras tomadas del mercado. Deberán ser realizadas en laboratorios acreditados
- m) Ante la imposibilidad de tener laboratorios acreditados se deberán realizar en laboratorios evaluados por **GRUPO VTEK S.A.S.**

5.1.4 Certificación de Marca - Esquema 5

Este tipo de esquema involucra los certificados con vigencia realizando:

- a) Auditoría al sistema de gestión de la fábrica involucrada en la manufactura de los productos a certificar o en su





TÉRMINOS Y CONDICIONES

GV-MC-01 V: 7
Fecha de vigencia:
05/04/2022

- defecto reconocimiento del certificado ISO 9001 v 2015 que cuente dicho fabricante.
- b) Reconocimiento de test report recientes ejecutados en un laboratorio acreditado o evaluado según sea el caso.
 - c) Con listado de productos a certificar se debe realizar una agrupación de familias.
 - d) Se definen cuáles las referencias a ser testeadas, las cuales deben ser tomadas por **GRUPO VTEK S.A.S.** Esta toma de muestras puede ser realizada de la fábrica, la bodega del importador o del mercado.
 - e) Evaluación de la conformidad de acuerdo con los resultados obtenidos de las actividades anteriores.
 - f) La dirección técnica realiza la emisión de resultados del proceso de evaluación.
 - g) En caso de que el resultado de la evaluación sea conforme se procederá al envío de un borrador del certificado de conformidad basado en toda la información entregada según formato **GV-FC-01 solicitud de certificación y revisión.**
 - h) En caso de que el resultado de la evaluación sea no conforme se procederá con la entrega del informe de evaluación y los ensayos aplicados.
 - i) Autorización para el uso del sello de certificación durante el tiempo de vigencia del certificado.
 - j) Vigencia: Para este esquema, los certificados emitidos tienen una vigencia de 3 años con seguimiento a realizarse cada 12 meses.
 - k) Las actividades de seguimiento son informadas con 3 meses de anterioridad a cumplirse los 12 o 24 meses de validez del certificado.
 - l) Esta vigencia es vigilada nuevamente mediante una Auditoría al sistema de gestión a la fábrica, reconocimiento del certificado ISO 9001 versión 2015 nuevamente, siempre y cuando a la fecha de vigilancia se encuentre vigente, y ensayos de laboratorio.
 - m) Los ensayos de laboratorio son ejecutados sobre muestras tomadas del mercado. Deberán ser realizadas en laboratorios acreditados.
 - n) Ante la imposibilidad de tener laboratorios acreditados se deberán realizar en laboratorios evaluados por **GRUPO VTEK S.A.S.**

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

Productos contemplados en la resolución 180540:2010 (Reglamento técnico de iluminación y alumbrado público-RETILAP) y sus actualizaciones		
Esquema 1b	Esquema 4	Esquema 5
Aplicable a unidades finitas (descritas en el alcance de certificación) del producto y no a vigencias en el tiempo.	Certificado de producto con vigencia de 2 ó 3 años	Certificado de producto con vigencia de 3 años

Productos contemplados en la resolución 90708:2013 (Reglamento técnico de instalaciones eléctricas-RETIE) y sus actualizaciones		
Esquema 1b	Esquema 4	Esquema 5
Aplicable a unidades finitas (descritas en el alcance de certificación) del producto y no a vigencias en el tiempo.	Certificado de producto con vigencia de 1 año	Certificado de producto con vigencia de 3 años





TÉRMINOS Y CONDICIONES

GV-MC-01 V: 7
Fecha de vigencia:
05/04/2022

Productos contemplados en el Reglamento técnico sobre los requisitos sanitarios de los juguetes, sus componentes y accesorios. Productos contemplados en la Resolución 1440 del 20 de septiembre de 2021 Reglamento técnico para los artículos de vidrio, cerámica y vitrocerámica, las vajillas de vidrio, cerámica y vitrocerámica en contacto con alimentos		
Esquema 1b	Esquema 4	Esquema 5
Aplicable a unidades finitas (descritas en el alcance de certificación) del producto y no a vigencias en el tiempo.	Certificado de producto con vigencia de 1,2,3 años	Certificado de producto con vigencia de 1,2,3 años

Productos contemplados en la resolución 0721:2018 (Reglamento Técnico para Pilas Zinc-Carbón y Alcalinas que se importen o fabriquen nacionalmente para su comercialización en Colombia)		
Esquema 1b	Esquema 4	Esquema 5
Aplicable a unidades finitas (descritas en el alcance de certificación) del producto y no a vigencias en el tiempo.	Certificado de producto con vigencia de 1,2,3 años	Certificado de producto con vigencia de 1,2,3 años

Productos contemplados en la resolución 2013 -2020 Contenido máximo de sodio en los alimentos			
Esquema 1b	Esquema 3	Esquema 4	Esquema 5
Aplicable a unidades finitas (descritas en el alcance de certificación) del producto y no a vigencias en el tiempo.	Certificado de producto con vigencia de 1,2,3 años	Certificado de producto con vigencia de 1,2,3 años	Certificado de producto con vigencia de 1,2,3 años

5.2 ESQUEMA GENERAL DE LA CERTIFICACION DE PRODUCTOS EN GRUPO VTEK S.A.S.






TÉRMINOS Y CONDICIONES

GV-MC-01 V: 7
Fecha de vigencia:
05/04/2022

ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Recolección de la Información	GRUPO VTEK S.A.S envía formato de solicitud de servicios de certificación al solicitante. La solicitante diligencia dicho formato detallando toda la información para el desarrollo de una cotización informal. Con toda la información de los productos a certificar. El solicitante debe entregar la información veraz para el proceso de certificación, así mismo el solicitante tiene derecho a que se le dé respuesta en los tiempos y las condiciones establecidas con el comercial previamente.	Área Comercial
Revisión de la solicitud	Un experto técnico revisa la solicitud de servicio con el objetivo de validar si los requisitos para la certificación estén claramente definidos, documentados y comprendidos, se haya resuelto cualquier diferencia de interpretación entre GRUPO VTEK S.A.S y el solicitante. El evaluador define el plan de evaluación y el cual comprende: Agrupación de familias, referencia a testear, ensayos a realizar, auditorías y/o reconocimiento de evaluaciones previamente ejecutadas.	Área Comercial y Técnica
Cotización Informal	Con la información detallada GRUPO VTEK S.A.S entrega al solicitante una cotización informal y plan de evaluación para desarrollar la certificación. El solicitante revisa y aprueba con base a la solicitud realizada.	Área Comercial
Oferta comercial	El ejecutivo comercial elabora la oferta formal basada en la cotización informal presentada previamente. La firma de la oferta comercial implica la aceptación por parte del cliente de las responsabilidades, términos y condiciones establecidas por GRUPO VTEK S.A.S .	Área Comercial
Programación	El Coordinador de certificación se encarga de la designación del experto técnico, el responsable designado por GRUPO VTEK S.A.S será el encargado de llevar a cabo la programación de actividades de acuerdo con el plan de evaluación estipulado.	Coordinador de certificación
Evaluación	El experto técnico ejecuta el plan de evaluación realiza la toma de muestras cuando sea aplicable, realiza la evaluación o auditoría de producción según el esquema aplicado, inspección de los productos, cuando se requiera atestiguamiento los ensayos en el laboratorio, evalúa los resultados y emite el informe correspondiente	Experto Técnico



	TÉRMINOS Y CONDICIONES	GV-MC-01 V: 7 Fecha de vigencia: 05/04/2022
--	-------------------------------	---

ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Informe de evaluación	El experto técnico realiza el informe de evaluación, con base a los resultados obtenidos en cada una de las actividades requeridas por el plan de evaluación, concluyendo con la recomendación o no de la certificación.	Experto Técnico
Revisión	La etapa de revisión será ejecutada por el Directo técnico y este tiene en cuenta toda la documentación (Oferta comercial, resultados de ensayos de laboratorio, evaluaciones SGC y demás documentos aplicables al proceso) para la ejecución de esta fase. Cuando el director técnico no tenga la competencia en el código NACE específico objeto de la certificación, se hace la convocatoria de un experto técnico competente en el código NACE del sector relacionado con el alcance de la certificación, pero distinto al experto técnico que realizó la evaluación de este, para que participe en el proceso de revisión.	Director técnico Experto Técnico
Decisión	El Directo técnico es responsable de decidir en otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender, cancelar la certificación en los procesos en los que se requiera, de acuerdo con el esquema de certificación correspondiente.	Director técnico
Atestación	Es la emisión formal del documento en el que se demuestra la finalización del proceso y por ende el cumplimiento del producto.	Director técnico
Vigilancia	Si el esquema de certificación se otorga de manera continua y durante una vigencia en el tiempo, el organismo de certificación ejecuta las actividades de vigilancia.	Área Comercial y Área técnica

5.2.1. NO CONFORMIDADES

Cuando se presenten no conformidades estas se reportan al cliente para su posterior tratamiento, el cliente deberá entregar un plan de acción (cuenta con 30 días calendario posterior a la notificación de no conformidades para entregar el plan) con la información suficiente; el experto revisa el plan de acción y decide si puede aceptarlo para continuar con la recepción de las evidencias del mismo, en caso de que el plan de acción no sea suficiente debe devolverlo al cliente y este contará con un periodo de 15 días calendario para hacer los ajustes correspondientes.

Una vez que se acepte el plan de acción el cliente dispone de 90 días para el cierre de las NC y el experto técnico deberá realizar nuevamente la evaluación de la eficaz implementación del plan de acción, esto incluye el realizar nuevamente ensayos si aplica y diligenciar nuevamente la lista de chequeo en los numerales donde se encontraba la NC con una nueva evaluación. Posteriormente se debe entregar al coordinador de certificación junto con toda la información del proceso.





TÉRMINOS Y CONDICIONES

GV-MC-01 V: 7
Fecha de vigencia:
05/04/2022

En caso de que las no conformidades no sean resueltas se procede a la suspensión de servicio, el cual se notifica al cliente dando un plazo adicional de 30 días calendario si así lo solicita, se entregara al cliente el informe de evaluación con su respectivo informe de laboratorio detallando las no conformidades presentadas en la etapa de determinación si así lo solicita el cliente. Además, el director técnico emitirá una carta formal donde se haga entrega de la información anteriormente detallada.

5.3 ATESTIGUAMIENTO DE ENSAYOS

GRUPO VTEK S.A.S deberá realizar atestiguamiento de la ejecución de los ensayos en los siguientes casos; Cuando se realice pruebas de ensayos en laboratorios del fabricante o el cliente, esto con el fin de evitar conflicto de intereses. Adicional, cuando el laboratorio no se encuentre acreditado bajo la norma ISO/IEC 17025 o en el método de ensayo solicitado.

5.4 CAMBIO EN LA CERTIFICACIÓN

Suspensiones, cancelaciones, reducciones y ampliaciones:

GRUPO VTEK S.A.S dispone del procedimiento **GV-PT-01 Certificación de producto**, donde se estipulan las disposiciones para suspender o cancelar la certificación y reducir o ampliar el alcance de certificación


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

- No ejecutar las vigilancias en los tiempos requeridos.
- No cerrar las no conformidades en los tiempos estipulados por **GRUPO VTEK S.A.S** durante las actividades de vigilancia.
- Quejas o reclamos sobre el alcance certificado emitidos por **GRUPO VTEK S.A.S**.
- Mal uso del certificado.
- Uso inapropiado del logo y nombre de **GRUPO VTEK S.A.S**
- Uso inapropiado de la marca de conformidad
- Cuando durante el proceso de vigilancia o ampliación, se evidencia que los requisitos del producto no han sido mantenidos.
- Evidencia de **GRUPO VTEK S.A.S** de implementación no permanente o inapropiada de acciones según planes de acción aceptados para cierre de no conformidades, durante las actividades de vigilancia.
- El uso del logo de ONAC
- Incumplimiento de las obligaciones establecidas en este documento

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

- El cliente desea rescindir el contrato antes de la fecha de terminación de la vigencia del certificado.
- Por no levantamiento de la suspensión en un plazo de 30 días calendario.
- Por no cerrar las no conformidades, luego de suspendido el certificado.
- Evidencia de falsificación o alteración de certificado de producto.
- Recurrencia ante quejas válidas de los certificados o de los productos certificados emitidos por **GRUPO VTEK S.A.S**.
- Por no cumplimiento con acuerdos de pago con **GRUPO VTEK S.A.S**
- La reiteración por segunda vez en incumplimiento de advertencias previas.



	TÉRMINOS Y CONDICIONES	GV-MC-01 V: 7 Fecha de vigencia: 05/04/2022
--	-------------------------------	---

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

c) Reducción de alcance: Cuando se hace necesario para el cierre de no conformidad sobre una familia de productos en un certificado, puede realizarse la reducción de las referencias de esta familia del certificado de producto, siempre y cuando esta acción sea el cierre de la no conformidad, esta familia no puede incluirse posteriormente como ampliación.

Si por decisión del cliente se desea hacer una reducción de alcance este debe ser solicitado al área comercial y aprobado por el director técnico para posterior entrega de dicha solicitud al área de certificación, se debe dejar registro de la solicitud en el formato **GV-FC-01 Solicitud de certificación y revisión**

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

d) Ampliación de la certificación: **GRUPO VTEK S.A.S** ha establecido el formato **GV-FC-01 modificación de la certificación**. El cliente que desee hacer una ampliación del alcance de certificación debe diligenciar dicho formato y enviarlo junto con las fichas técnicas del producto a ampliar, la norma ISO 9001 de Sistemas de Gestión de Calidad (Cuando aplique), ensayos de laboratorio (Cuando aplique) al director comercial para posterior revisión del área técnica, una vez esta revisión culmine debe entregarse una nueva oferta de certificación donde se describan las actividades detalladas que el área técnica determine para realizar la ampliación del alcance solicitado.

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

5.5 AUTORIZACIÓN DE CERTIFICADOS

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

Las autorizaciones de usos de certificados deben ser informada a **GRUPO VTEK S.A.S** y aprobados bajo la autorización del cliente dueño del certificado y la responsabilidad sobre uso, es del mismo

5.5.4 CAMBIOS IMPORTANTES

GRUPO VTEK S.A.S, comunicará a los clientes cualquier cambio que se presente en los esquemas de certificación, requisitos nuevos, cambios en los reglamentos técnicos que afectan cliente del certificado, con el fin de emprender las acciones requeridas. El cliente realizará la implementación de los cambios adecuados con el fin de cumplir con los requisitos de certificación.

5.6 USO DE CERTIFICADOS Y MARCAS DE CONFORMIDAD

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





TÉRMINOS Y CONDICIONES

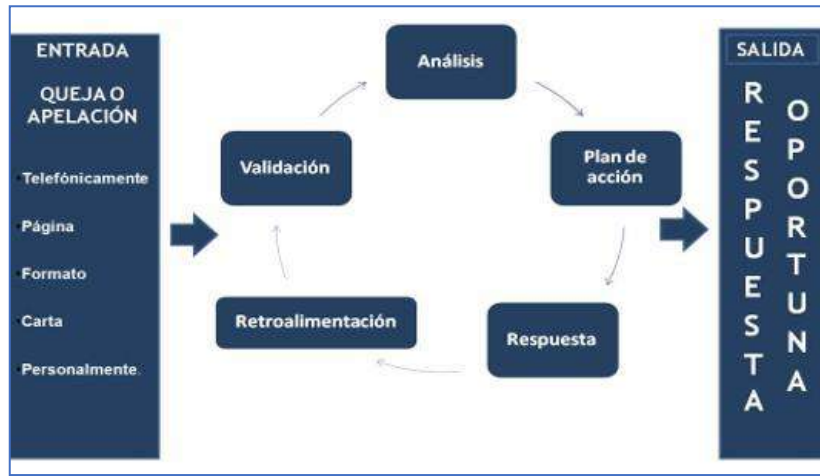
GV-MC-01 V: 7
Fecha de vigencia:
05/04/2022

- Con el fin de evitar confusiones cada que se realice una pauta publicitaria esta debe hacer referencia a los productos certificados y su respectivo alcance.
- El cliente debe asegurar que el producto que está comercializando es el mismo que se encuentra cubierto dentro del alcance inicial de la certificación.
- **GRUPO VTEK SAS** puede hacer entrega de la documentación base de la certificación a las autoridades de vigilancia y control que lo requieran sin previo aviso al cliente.
- En caso de que **GRUPO VTEK SAS** compruebe el uso indebido, engañoso o alguna alteración del certificado de producto, éste tiene derecho a aplicar las sanciones que crea convenientes que pueden incluir suspensión o cancelación de la certificación; en este caso se debe seguir la metodología descrita en el GV-PT-01 Certificación de producto,
- El cliente tiene derecho al uso de marcas de conformidad, únicamente cuando su certificado se encuentre bajo esquema 3,4 Y 5
- El uso de marcas de conformidad será otorgado a aquellos clientes que tengan certificaciones emitidas únicamente bajo esquema 5 y el cual se describe GV-MT-01 uso de certificados y marcas de conformidad
- GRUPO VTEK S.A.S Es dueño de los logos que acompañan la marca de conformidad que identifica la condición de “producto certificado”.
- La marca de conformidad debe ser usada haciendo mención única y exclusivamente a los productos que se encuentren cubiertos en el alcance de la certificación, esta marca siempre debe estar acompañada del número del certificado correspondiente
- La marca de conformidad debe ser usada sobre el cuerpo del producto, el empaque primario o el empaque colectivo según se requiera.
- No se permitirá el uso del símbolo de ONAC en ningún tipo de publicaciones, publicidad, documento de tipo comercial
- o transaccional de clientes, proveedores y/o cualquier tipo de empresa que tenga relación con GRUPO VTEK S.A.S.
- Una vez se emita el certificado de conformidad para esquema 5 el cliente se encuentra en facultad de hacer uso de la marca de conformidad, pero esta debe ser aprobada previamente por GRUPO VTEK S.A.S.
- El uso de la marca de conformidad no puede ser cedido a terceros y debe ser usado únicamente bajo las condiciones aquí establecidas. El uso engañoso, indebido o abusivo de la marca de conformidad por parte de un cliente o un tercero dará derecho a GRUPO VTEK S.A.S a iniciar las sanciones que considere pertinentes.
- La vigencia del uso de la marca de conformidad está sujeta a la vigencia del certificado de conformidad para el cual se entregó la marca.

5.7 QUEJAS

1. **GRUPO VTEK S.A.S** dispone del procedimiento **GV-FQ-05 Quejas y apelaciones** donde se establece de manera sistemática y ordenada una metodología para recibir, evaluar, y tomar decisiones acerca de las quejas y apelaciones interpuestas por los usuarios de organismo de certificación, donde el solicitante y/o cliente tiene derecho a dirigir cualquier queja a **GRUPO VTEK S.A.S**. El cliente tiene derecho a dirigir cualquier queja a **GRUPO VTEK S.A.S** respecto del alcance para el cual se ha concedido la certificación, quien la registrará y tomará las acciones necesarias para su tratamiento, como también a apelar, cuando tenga fundamentos técnicos y legales valederos frente a decisiones de **GRUPO VTEK S.A.S.**, en cualquier etapa o instancia del proceso de certificación. A continuación, se detalla el diagrama de este procedimiento:





5.8 OBLIGACIONES

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

A continuación, se enuncian las obligaciones del cliente del certificado de producto y de **GRUPO VTEK S.A.S.**

5.8.4 OBLIGACIONES DEL CLIENTE

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

1. El solicitante, cliente y/o titular del certificado siempre debe cancelar el valor total descrito en la oferta comercial las tarifas y condiciones correspondientes son establecidas y comunicadas por **GRUPO VTEK S.A.S.** y dependen del tipo de evaluación.
2. El cliente y/o titular del certificado debe siempre cumplir con los requisitos de certificación estipulados, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando los comunica **GRUPO VTEK S.A.S.**
3. El cliente y/o titular del certificado debe conservar un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de certificación y pone tales registros a disposición de **GRUPO VTEK S.A.S** cuando se solicite.
4. El cliente y/o titular del certificado de producto debe tomar las acciones adecuadas con respecto a las quejas y a las deficiencias que se encuentren en los productos que afectan a la conformidad con los requisitos de la certificación como también debe documentar las acciones realizadas y deberá poner estos registros a disposición de **GRUPO VTEK S.A.S.**
5. El cliente y/o titular del certificado en los seguimientos o actividades de vigilancia, según corresponda en el esquema de certificación., **GRUPO VTEK S.A.S.**, realizará la revisión de los registros de las quejas asociadas al producto certificado que le hayan realizado los clientes a los proveedores, fabricantes o el cliente del certificado del producto.
6. El cliente y/o titular del certificado deberá Informar a **GRUPO VTEK S.A.S.** sin retraso, acerca de cambios que



TÉRMINOS Y CONDICIONES

GV-MC-01 V: 7
Fecha de vigencia:
05/04/2022

puedan afectar su capacidad para cumplir con los requisitos de certificación (Ejemplo: modificaciones en el producto, métodos de producción, direcciones de contacto, sitios de producción, cambios en el sistema de gestión de calidad). El cliente puede hacer uso de cualquier medio de comunicación para realizar dicha notificación.

7. El solicitante, cliente y/o titular del certificado deberá cumplir con los requisitos del esquema de certificación incluyendo los cambios adecuados cuando son comunicados por **GRUPO VTEK S.A.S**, proveer cualquier información necesaria para la evaluación de los productos a ser certificados.
8. El cliente y/o titular del certificado deberá cumplir siempre con las disposiciones pertinentes del Esquema de Certificación y el plan de evaluación.
9. El cliente y/o titular del certificado debe realizar buen uso del certificado de producto y logo de **GRUPO VTEK S.A.S** (si aplica), de modo que no ocasione mala reputación para **GRUPO VTEK S.A.S** y no hacer ninguna declaración en relación con su certificación de producto que **GRUPO VTEK S.A.S** pueda considerar engañosa o no autorizada.
10. El cliente y/o titular del certificado debe usar los certificados y sellos en el producto, el embalaje, la publicidad, etc., deberá ser adecuado y no resultar confuso para el público en general.
11. El cliente y/o titular del certificado debe Usar la Certificación únicamente para indicar que los productos certificados están en conformidad con las normas especificadas.
12. El cliente y/o titular del certificado cada vez que el suministra copias del documento de certificación a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad o según los especifique el esquema de certificación.
13. El cliente y/o titular del certificado debe cumplir con los requisitos de **GRUPO VTEK S.A.S** según su esquema de certificación, al hacer referencia a la certificación de sus productos en medios de comunicación, tales como documentos, (folletos o avisos publicitarios), o medios de comunicación en general.
14. El cliente y/o titular del certificado debe cumplir con todos los requisitos que pueda estipular el esquema de certificación con relación al uso de las marcas de conformidad y a la información relacionada con el producto.
15. El cliente y/o titular del certificado debe de realizar las actividades complementarias de verificación (si aplica), de no ser así, inmediatamente se hará retiro de la certificación.
16. El cliente y/o titular del certificado debe tomar todas las medidas necesarias para realizar la evaluación y la vigilancia (esquema 3,4 y 5), incluyendo las disposiciones para examinar la documentación y los registros, y tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal, y los subcontratistas del cliente que sean pertinentes.
17. El cliente y/o titular del certificado debe tomar todas las medidas necesarias para investigar las quejas.
18. El cliente debe tomar todas las medidas para permitir la participación de observador, estos pueden incluir personal del OEC en entrenamiento, personal de los entes reguladores, personal auditor de ONAC entre otros.
19. El cliente y/o titular del certificado si la certificación del cliente se aplica a la producción en curso, el producto certificado debe continuar cumplimiento con los requisitos del producto.
20. El cliente y/o titular del certificado debe hacer declaración sobre la certificación coherente con el alcance de la certificación emitidas por **GRUPO VTEK S.A.S**.





TÉRMINOS Y CONDICIONES

GV-MC-01 V: 7
Fecha de vigencia:
05/04/2022

21. El cliente y/o titular del certificado debe dejar de utilizar la certificación en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella, y emprender las acciones exigidas por **GRUPO VTEK S.A.S.** según su esquema de certificación (por ejemplo, la devolución de los documentos de la certificación) y cualquier otra medida que se requiera, inmediatamente después de suspender, retirar o finalizar la certificación.

5.8.5 OBLIGACIONES DE GRUPO VTEK

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





TÉRMINOS Y CONDICIONES

GV-MC-01 V: 7
Fecha de vigencia:
05/04/2022

12. **GRUPO VTEK S.A.S.**, facturará el 50% del valor del servicio de evaluación de la conformidad y el 100% de los gastos incurridos como pruebas de laboratorios, visitas a fábrica, inspecciones, entre otros, Si una vez iniciada la evaluación el cliente desiste de continuar adelante con el proceso de certificación.
13. **GRUPO VTEK S.A.S.** solicitará retroalimentación al cliente como dispone de las muestras testigo o muestras ensayadas (según aplique) en un tiempo no mayor a 30 días posteriores al otorgamiento del certificado de conformidad.
14. **GRUPO VTEK S.A.S.** realizara la contratación de los laboratorios de acuerdo con los requisitos del esquema de certificación y la responsabilidad dentro del servicio global prestado asegurando la minimización de cualquier amenaza o riesgo de conflicto de interés o falta a la imparcialidad que pueda afectar el resultado y/o desarrollo normal del proceso de certificación.
15. **GRUPO VTEK S.A.S.** entregara dicha información y notificara al cliente en un periodo de uno a cinco días hábiles, En caso de que alguna entidad de vigilancia y control u ONAC solicite información acerca de proceso de certificación a **GRUPO VTEK S.A.S.**
16. **GRUPO VTEK S.A.S.** debe cumplir con las obligaciones vigentes en Colombia, para los Organismos de Evaluación de la conformidad descritas en la Ley 1480 de 2011, Decreto 1595 de 2015, Resolución 41713 de 2014, las cuales son:
- El organismo de evaluación de la conformidad: Sera responsable frente a los consumidores cuando por el servicio de evaluación de la de la conformidad respecto de un producto sujeto a reglamento técnico cuando haya obrado con dolo o culpa grave.
 - El evaluado será responsable cual haya modificado los elementos, procesos, sistemas o demás condiciones evaluadas y exista nexo causal entre dichas variaciones y el daño ocasionado.
 - Sera responsable por el proceso de evaluación de la conformidad cumpla con los requisitos de los reglamentos técnicos indicados en el contrato.
 - Revisar y validar que las etiquetas de los productos objeto de la evaluación de la conformidad se incluya el alcance de la evaluación, el nombre de GRUPO VTEK S.A.S, el nombre del ONAC. Así como los demás requisitos de etiquetado que contenga el reglamento técnico aplicable a los productos objeto de la evaluación.
 - Subir al sistema SICERCO los certificados de conformidad emitidos en el proceso de evaluación de la conformidad, bajo el marco del presente acuerdo. Resoluciones 61971 de 2014 y Resolución 41713 del 1 de julio de 2014 de la Superintendencia de Industria y Comercio.
 - Cumplir con todas las obligaciones contendías en el Artículo 2.2.17.8.3. Del Decreto No. 1595 de 2015 Emitido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
 - Cumplir con toda la normatividad vigente sobre las obligaciones y responsabilidades de las entidades de evaluación de la conformidad en Colombia.

6 CONTROL DE CAMBIOS

VERSION/FECHA	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	CAMBIOS REALIZADOS
3 19/05/2020	Luz Vera/director de calidad	Julio Rangel/Gerente general	Julio Rangel /Gerente general	Actualización de la referenciación de documentos relacionados Se incluye el numeral 6 control de cambios
0 30/11/2020	Luz Vera/director de calidad	Julio Rangel/Gerente general	Julio Rangel /Gerente general	Se modifica codificación





TÉRMINOS Y CONDICIONES

GV-MC-01 V: 7
Fecha de vigencia:
05/04/2022

1 08/02/2021	Luz Vera/ director de calidad	Julio Rangel/Gerente general	Julio Rangel /Gerente general	<p>Se unificaron los términos técnicos de acuerdo al procedimiento GV-PC-01 Certificación de producto.</p> <p>En el numeral 5.2 Esquema general de la certificación de productos en GRUPO VTEK S.A.S. Se incluyó la etapa de evaluación.</p> <p>En el numeral 5.2.1 No conformidades, se incluyó el plazo con el cuentan los clientes para el cierre de no conformidades.</p> <p>En el numeral 5.4 Cambio en el alcance de la certificación, en a) Suspensión, se incluye el uso del logo de ONAC e Incumplimiento de las obligaciones establecidas en este documento.</p> <p>En el literal b) se incluyó la cancelación por reiteraciones en incumplimiento de advertencias previas.</p> <p>El número 5.8 se unificaron como Obligaciones del cliente como de Grupo Vtek SAS</p>
2 24/03/2021	Marcela Moreno Directora Comercial	Julio Rangel/Gerente general	Julio Rangel /Gerente general	<p>Se modifico 5.2 esquema general de la certificación, la etapa recolección de la información, se modifica la descripción reemplazando la palabra aspirante por solicitante, adicional se incluye los derechos y las obligaciones del solicitante</p> <p>Se incluye en el número 5.2.1 cierre de no conformidades, donde se menciona todo el proceso que tiene el cliente para presentar los planes de acción de las no conformidades.</p> <p>En el numeral 5.7 quejas, se incluye que el solicitante tiene derecho a presentar este requerimiento.</p>
3 06/07/2021	Marcela Moreno Directora Comercial	Julio Rangel/Gerente general	Julio Rangel /Gerente general	<p>Se hace la revisión del documento en las responsabilidades por parte del cliente y se incluye en las obligaciones del cliente cuando es solicitante, cliente y/o titular del certificado.</p>
4 22/11/2021	Yency Niño/ director de calidad	Julio Rangel /Gerente general	Julio Rangel /Gerente general	<p>Se incluye la resolución 1440 de 20 de septiembre de 2021, sobre reglamento técnico para los artículos de vidrio, cerámica y vitrocerámica en contacto con alimentos.</p>
5 1/12/2021	Marcela Moreno Directora Comercial	Julio Rangel/Gerente general	Julio Rangel /Gerente general	<p>Se incluye esquema de certificación 3 en el numeral 5.1 esquemas de certificación</p> <p>Se modifica el numeral 5.8.4 obligaciones del cliente (16) incluyendo el esquema 3</p>
6 25/02/2022	Yency Niño/ director de calidad	Julio Rangel/Gerente general	Julio Rangel /Gerente general	<p>Revisión de la redacción de todo el documento</p> <p>Migración a la nueva estructura documental</p> <p>Modificación en la definición de fabricante y/o proveedor</p>
7 05-04-2022	Yency Niño/ director de calidad	Julio Rangel/Gerente general	Julio Rangel / Gerente general	<p>Se realiza revisión del documento y se ajusta en cuanto a la redacción para tener una mayor claridad de la información.</p> <p>Se incluye en la sección 5.2 Esquema general de la certificación de productos en grupo vtek SAS, la descripción de la atestación.</p>

