

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO IEC 17065 / ISO IEC 17067		
Elaborado por: R. Lopez	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	CÓDIGO: WS-OP-01	
Revisado por: A. Lasso / D. Ramirez.			
Aprobado por: A. Lasso / D. Ramirez.	FECHA EMISIÓN: 2026-03-20	REVISIÓN: 44	PÁGINA: 1 de 44

Distribución: Personal Líneas de Negocios

ÍNDICE DE CONTENIDO

Sección 1.0	Objetivo
Sección 2.0	Alcance
Sección 3.0	Documentos de Referencia
Sección 4.0	Definiciones
Sección 5.0	Responsabilidades
Sección 6.0	Equipos, Materiales y reactivos
Sección 7.0	Procedimiento
Sección 8.0	Seguridad industrial
Sección 9.0	Medio ambiente
Sección 10.0	Archivos de registros
Sección 11.0	Historial de cambios
Sección 12.0	Anexos

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 2 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

1. OBJETO

Este procedimiento establece las actividades que se deben ejecutar para la prestación del servicio de certificación de producto bajo la norma **ISO/IEC:17065** vigente para evaluar la conformidad en los esquemas 1a, 1b, 4 y 5 de la **ISO/IEC 17067** vigente y 1B RETIE, 4 RETIE, 5 RETIE, 1B RETILAP, 4 RETILAP Y 5 RETILAP de las Resoluciones 40117:2024 y 40150:2024, así como las obligaciones derivadas durante el tiempo de vigencia de la certificación, tanto del mismo solicitante como de Intertek Colombia.

2. ALCANCE

Este documento aplica para procesos de otorgamiento, vigilancia, ampliación, reducción, suspensión, retiro y utilización de la certificación de productos, procesos y/o servicios que ejecute Intertek Colombia, con base en los sistemas de certificación, reglamentos técnicos y resoluciones aprobados de acuerdo con el **ANEXO 2** del presente procedimiento:

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **ISO/IEC 17067** Evaluación de la conformidad. fundamentos de la certificación de productos y directrices para los esquemas de certificación de productos
- **ISO/IEC 17065** Evaluación de la conformidad. requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios
- **ISO 9001** Sistemas de gestión de la calidad.
- **Decreto 2269 de 1993** Por el cual se organiza el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología.
- **Ley 1480 de 2011** Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.

4. DEFINICIONES

- **Certificado de Conformidad:** Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza que un producto, proceso y/o servicio debidamente identificado está conforme con los reglamentos técnicos acreditados por el organismo de certificación o una norma técnica u otro documento normativo específico. Decreto 2269 de 1993, artículo 2, literal l).
- **Etiqueta:** Marcaje, rótulo o marbete impreso, tejido o estampado con información específica sobre un producto.
- **Etiquetado:** Sistema de marcado o arte que asegura la claridad de la información contenida en la etiqueta.

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 3 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

Evaluación: Proceso independiente, documentado y consecuente que sirve para obtener evidencias de auditoría, las cuales serán evaluadas de manera objetiva según los requisitos especificados relativos al producto, proceso y/o servicio.

- **Familia de productos:** Para efectos del presente Reglamento y los procesos de evaluación de la conformidad se define como familia de producto, al conjunto de productos de un mismo tipo, cuyas características se ajustan simultáneamente a los parámetros y valores de agrupación técnicos y/o funcionales.
- **Prestación del servicio:** El cliente solicita a Intertek Colombia, la prestación del servicio de certificación de producto, proceso y/o servicio, donde se analizará el alcance del servicio a ser presentado. De dicho análisis, se rechazará o se aceptará la solicitud del servicio siempre y cuando se cumplan con los términos y condiciones.
- **Requisitos de Certificación:** Requisitos especificados, incluyendo los requisitos de productos, procesos y/o servicios que cumple el cliente como condición para la obtención o mantenimiento de la certificación (Formalizar el acuerdo de certificación, pagar las tarifas, proporcionar información hacer acerca de los cambios en el producto, proceso y/o servicio certificado, proporcionar y dar acceso a la información de importación de los productos cuando la regulación y las entidades de control así lo exijan, dar acceso a los productos, proceso y servicios certificados para las actividades de vigilancia).
- **No-Conformidad:** Incumplimiento de un requisito reglamentario o normativo, la cual puede ser generada por el auditor durante el proceso de auditoría, por la coordinación durante la notificación de cierre de evaluación o por el comité de decisión en la revisión técnica, en caso de no haber sido identificada. La No Conformidad puede ser declarada por desviaciones o falencias ante un servicio, para el caso de producto, en el proceso productivo, ensayo de laboratorio, en la inspección visual del producto, en la documentación incluyendo la información usada en el etiquetado o rotulado y/o en el uso de la marca de Intertek.
- **Vigilancia:** Ejecución periódica de las actividades de evaluación de conformidad para determinar la continuidad de la declaración de conformidad, se deberá realizar una auditoría de seguimiento para verificar que los productos, procesos y/o servicios certificados siguen cumpliendo con los requisitos y requerimientos según el esquema de certificación, la cual se determinará según el esquema de certificación.
- **MLA/MRA:** Acuerdo de Reconocimiento Multilateral / Acuerdo de Reconocimiento Mutuo.
- **Apelación:** Solicitud del cliente de la certificación de reconsiderar la decisión que tomo Intertek con relación a dicho producto, proceso y/o servicio a ser certificado.
- **Proceso Simulado:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, ejecutadas de forma controlada por el Intertek o bajo su supervisión, cuyo objetivo es reproducir de manera

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 4 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

no real ni vinculante un proceso de certificación de producto, sin generar resultados válidos para evaluación de la conformidad. Su alcance es puntual y puede utilizarse para demostrar que se cuenta con los recursos y procedimientos requeridos para prestar el servicio, calificar o entrenar auditores, validar herramientas o verificar la coherencia de procesos internos. Aunque el proceso de certificación simulado no proceda, el proceso simulado podrá realizarse si Intertek lo considera necesario, sus resultados no serán usados para decisiones de certificación.

5. RESPONSABILIDADES

- **Gerentes de línea:** Tienen la responsabilidad de velar por que todo el personal del OCP cumpla con los requisitos exigidos en las Normas **ISO/IEC 17065 e ISO/IEC 17067 vigentes** y por los procedimientos definidos dentro del sistema de gestión establecido por INTERTEK COLOMBIA S.A., igualmente tiene la responsabilidad de la divulgación de los cambios y/o mejoras técnicas, operacionales que se presente dentro de este procedimiento así como de otros asociados al proceso de evaluación de la conformidad y asegurar que se realicen las capacitaciones y evaluaciones aplicables a cada caso en particular al personal a cargo de acuerdo con la línea de negocio.
- **Expertos Técnicos:** Tienen la Responsabilidad de cumplir cada uno de los requisitos descritos en la norma **ISO/IEC 17065 e ISO/IEC 17067 vigentes**; en el presente procedimiento y en los demás documentos del sistema de gestión del OCP de INTERTEK COLOMBIA S.A., igualmente tienen como responsabilidad sugerir, proponer, identificar o comunicar los cambios y/o mejoras técnicas, operacionales sobre este y otros procedimientos y documentos del sistema de gestión al Gerente de línea de negocio correspondiente.
- **Coordinadores de Línea:** Tienen la Responsabilidad de cumplir cada uno de los requisitos descritos en la norma **ISO/IEC 17065 e ISO/IEC 17067 vigentes**; en el presente procedimiento y en los demás documentos del sistema de gestión del OCP de INTERTEK COLOMBIA S.A., igualmente tienen como responsabilidad proponer, identificar y dar a conocer los cambios y/o mejoras técnicas, operacionales sobre este y otros procedimientos y documentos del sistema de gestión al Gerente de línea de negocio correspondiente.
- **Auditores de Procesos:** Tienen la Responsabilidad de cumplir cada uno de los requisitos descritos en la norma **ISO/IEC 17065 e ISO/IEC 17067 vigentes**; en el presente procedimiento y en los demás documentos del sistema de gestión del OCP de INTERTEK COLOMBIA S.A., igualmente tienen como responsabilidad proponer, identificar y dar a conocer los cambios y/o mejoras técnicas, operacionales sobre este y otros procedimientos y documentos del sistema de gestión al Gerente de línea de negocio correspondiente.
- **Ejecutivos comerciales:** Tienen la Responsabilidad de cumplir cada uno de los requisitos descritos en la norma **ISO/IEC 17065 e ISO/IEC 17067 vigentes**; en el presente procedimiento y en los demás documentos del sistema de gestión del OCP de INTERTEK COLOMBIA S.A., igualmente tienen como responsabilidad proponer, identificar y dar a conocer los cambios y/o mejoras técnicas, operacionales sobre

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 5 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

este y otros procedimientos y documentos del sistema de gestión al Gerente de línea de negocio correspondiente.

- **Gerente HSEQ:** Tiene la Responsabilidad de velar por el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma **ISO/IEC 17065 e ISO/IEC 17067 vigentes** de todos y cada uno de los funcionarios que hacen parte del Organismo de Certificación de Intertek Colombia S.A. así como también es responsable de realizar la divulgación, control y notificación de cambios sobre este y otros documentos de sistema de gestión de INTERTEK COLOMBIA S.A.

6. EQUIPOS, MATERIALES Y REACTIVOS

No aplica.

7. PROCEDIMIENTO

a. Solicitud de la certificación

Para iniciar el proceso de certificación de producto, proceso y/o servicio el cliente envía al ejecutivo comercial asignado el formato **SP-OP-01** “Solicitud de cotización de certificación de producto”, completamente diligenciado junto con la documentación especificada en el ITEM **“DOCUMENTACION A ENVIAR POR EL CLIENTE”** del mismo formato según aplique para cada esquema de certificación. Como mínimo el cliente deberá suministrar la siguiente información durante la solicitud de la certificación:

- Información mínima del producto (Anexo SP-OP-01)
- Fichas técnicas
- Fotografías, si aplica para juguetes (en caso de que no se evidencie en las fichas técnicas)
- ISO 9001 versión vigente u otra norma equivalente (para los esquemas 5), cuando el fabricante esté certificado.
- ISO 9001 versión vigente u otra norma equivalente (para los esquemas 5 RETIE Y 5 RETILAP) del fabricante.
- Proforma, factura, Invoice (para esquemas 1a, 1b, 1B RETIE, 1B RETILAP)
- Documento de relación de trazabilidad entre el importador y el fabricante cuando el titular es importador.
- Reportes de ensayo previos, si se cuenta con estos.
- Certificados emitidos por un Organismo de Certificación acreditado por un organismo de acreditación extranjero, siempre y cuando tal organismo de acreditación esté reconocido en el marco de los acuerdos de reconocimiento multilateral de los que haga parte el ONAC. Intertek podría abstenerse de prestar el servicio si no se cuenta con este soporte aplicable a productos que permitan este tipo de validación de acuerdo con los reglamentos RETIE y RETILAP.

En todo caso, durante las actividades de evaluación, el auditor designado podrá solicitar la información adicional a la que haya lugar.

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 6 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

b. Revisión de la solicitud

Recibida la documentación por parte del cliente sin ningún tipo de discriminación, el ejecutivo comercial deberá realizar un análisis de la solicitud de certificación (de acuerdo con el alcance de acreditación 11-CPR-002 y la aplicabilidad del producto, proceso y/o servicio con los reglamentos técnicos y regulaciones aplicables), hacer la consulta en la lista Clinton y dejar un soporte de la misma donde se demuestre que se pueden realizar negociaciones sin ningún riesgo a través del link <https://intranet.intertek.com/Functions/Compliance/Intertek-Group-Policy---Countries-Subject-to-International-Sanctions/>. Se solicita la revisión de la solicitud que incluye confirmación de agrupación de familias y definición del tamaño de muestra(s) de acuerdo con el “PROCEDIMIENTO DE MUESTREO” **WS-OP-02**, verificación de los documentos para asegurarse que cuenta con el alcance, capacidad y competencia técnica a el Coordinador del área y Auditor con competencia en el producto y planes de muestreo. Sólo para los servicios de certificación de productos, verificará los casos donde se pueda determinar la viabilidad de reconocimiento y validación de ensayos y/o del certificado ISO 9001, esto se realizará de acuerdo con los procedimientos PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE ENSAYOS Y RECONOCIMIENTO DE TEST REPORT (**WS-OP-8**) y el “PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001 Y/O PROCESOS PRODUCTIVOS” (**WS-OP-10**). El Organismo de Certificación de Producto (OCP) de Intertek Colombia S.A. deberá confirmar si cuenta con los recursos para ejecutar las actividades de evaluación requeridas por el cliente y se dejará por escrito la viabilidad del proceso para continuar con la elaboración de la oferta comercial en el registro “VALIDACIÓN DE RECURSOS “(**SP-OP-39**).

Nota: Dentro de la validación de recursos se deberá incluir las actividades que se realicen de manera remota de acuerdo con el procedimiento **WS-OP-14** “Metodología de evaluaciones remotas mediante el uso de las TIC”

Toda la información del cliente se dejará en la carpeta creada para la solicitud, la cual servirá para la creación de cliente una vez sea aceptado el servicio.

c. Oferta Comercial

Posterior a la revisión de la solicitud, el coordinador del área o el auditor con competencia en el producto enviará al ejecutivo comercial la confirmación de la agrupación de familias por producto, el tamaño de muestreo preliminar requerido de acuerdo con el “**PROCEDIMIENTO DE MUESTREO**” **WS-OP-02**, y los ensayos aplicables al producto registrados en el SP-OP-39 Validación de recursos. En todo caso el tamaño de muestreo será confirmado en el **SP-OP-17** “Plan general para las actividades de evaluación” diligenciado por el auditor designado para el proceso de evaluación con competencia para la evaluación del producto, las muestras definidas en el formato podrán ser objeto de inspección visual, de ensayos o ambas según se

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 7 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

requiera. Con esta aprobación el ejecutivo comercial procederá a realizar y a firmar la oferta comercial en el formato **SP-OP-02** Oferta comercial de certificación de productos o el **SP-OP-02A** Oferta marco-certificación de productos, según aplique, para ser enviada al cliente junto con **Anexo 1** Términos y condiciones. Cuando la solicitud de certificación sea realizada por un intermediario o tercero, este debe suscribir con el titular de la certificación el documento de trazabilidad entre titular e intermediario u otro similar aportado por el cliente.

Para todos los esquemas, el cliente deberá enviar el formato anexo correspondiente al reglamento a certificar del **SP-OP-01** “Solicitud de cotización de certificación de producto” firmado como confirmación de las referencias y características de los productos a certificar.

Precios del servicio de certificación de productos.

Los precios para el proceso de certificación deberán ser tomados del formato “Lista de precios” (**SP-OP-20**), los cuales podrán variar de acuerdo con las condiciones del mercado y se tomarán como una base para asignar los costos asociados al proceso de evaluación de la conformidad. Las tarifas que cobra Intertek Colombia S.A. se definen teniendo en cuenta lo siguiente:

- El esquema de certificación.
- Las actividades de evaluación que defina Intertek Colombia de acuerdo con las condiciones del esquema declaradas en el Anexo 2.
- Costo de desplazamiento y viáticos, si es el caso.

d. Aceptación Oferta Comercial y pago del servicio

Se tomará como aceptación de la oferta, el envío que realice el cliente del formato **SP-OP-02** “Oferta comercial de certificación de productos o **SP-OP-02A** Oferta marco-certificación de productos, el anexo de los productos a certificar en el formato SP-OP-01 y los “Términos y Condiciones” **Anexo 1** debidamente firmados por el representante legal del titular de la certificación o persona autorizada por el representante legal; cuando la solicitud de certificación sea realizada por un intermediario o tercero, este debe suscribir con el titular de la certificación el documento de trazabilidad entre titular e intermediario u otro similar aportado por el cliente. Cuando el ejecutivo comercial cuente con estos documentos deberá notificar al coordinador de área, entregar la documentación requerida para la legalización del proceso y generar la factura de acuerdo con las condiciones de pago pactadas con el cliente sobre servicio y lo establecido en la oferta comercial.

Nota: Para efectos de aceptación de la oferta comercial y los términos y condiciones, se aceptarán los documentos debidamente firmados por el representante legal o el suplente debidamente identificados en

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 8 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

la cámara y comercio, en caso tal que estas personas no puedan realizar la firma del documento, podrá firmarla una persona autorizada bajo los siguientes escenarios:

- Poder Especial Autenticado por notaria que garantice que el Representante Legal ha designado y facultado a otra persona para firmar documentos relacionados con el proceso de contratación con INTERTEK COLOMBIA S.A.
- Poder General Protocolizado por Escritura Pública, el cual designa como apoderados generales a personas de diferentes niveles jerárquicos para firmar documentos de índole legal de forma general, siendo dicho poder protocolizado mediante Escritura Pública para su posterior registro en la Cámara de Comercio.
- Autorización General protocolizada ante Cámara de Comercio, Existen algunos casos en que las compañías registran personal como autorizados para firmar documentos, dicha información se consigna ante la Cámara de Comercio y el documento idóneo para demostrarlo es el Certificado de Existencia y Representación Legal de la compañía.
- Poder de autorización por parte del representante legal, al designado con la facultad de firmar documentos relacionados con el proceso de contratación con INTERTEK COLOMBIA S.A. Para los clientes globales o aquellos que cuenten con múltiples servicios, en caso de que el representante legal o persona autorizada requiera aceptar las propuestas económicas por medios alternativos (como correo electrónico, órdenes de compra, entre otros), se deberá presentar una carta firmada por la persona responsable (representante legal o persona autorizada). En dicha carta, se deberá declarar el método de aceptación de las ofertas, así como el compromiso con el cumplimiento de los términos, condiciones y responsabilidades derivados de las mismas.

No es viable introducir documentos al proceso sin generar oferta comercial firmada toda vez que dicho documento carecería de soporte jurídico suficiente para garantizar la existencia de la obligación.

Para los casos en que los clientes sean del exterior, podrán firmar las ofertas comerciales las personas autorizadas que representen a la empresa la bajo las siguientes modalidades:

- **Certificado Homologo al Certificado de Existencia y Representación Legal:** Documento legal expedido por el ente de Registro del país de domicilio del cliente, en este caso, el documento deberá señalar quien es la persona que representa a la compañía para efectos legales.
- **Declaración juramentada:** Se deberá obtener una declaración juramentada de parte de la empresa cliente en la que señale que la persona que firma la oferta comercial cuenta con las facultades legales para obligar a la compañía o que esta debidamente autorizada por quien cuenta con tal facultad.

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 9 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

La documentación entregada por el ejecutivo comercial al área de operaciones para la legalización de los procesos es la siguiente:

- SP-OP-02 Oferta comercial de certificación de productos firmada por el cliente y el ejecutivo comercial.
- Anexo 1 Términos y condiciones firmado por el representante legal del cliente o persona autorizada por el representante legal.
- Anexo de productos a certificar de acuerdo con reglamento técnico firmado por el cliente.
- Documento de trazabilidad entre titular e intermediario cuando el servicio no es solicitado directamente por el titular del certificado sino por un tercero o intermediario u otro similar aportado por el cliente.
- SP-OP-39 Validación de recursos aprobada por el coordinador de área y auditor con competencia en el producto.
- Certificado ISO 9001 del fabricante para procesos bajo esquema 5, cuando el fabricante esté certificado.
- Certificado ISO 9001 del fabricante para procesos bajo esquema 5 RETIE Y 5 RETILAP.
- Documento de relación entre el fabricante y el importador para esquemas 4 y 5, 4 RETIE, 4 RETILAP, 5 RETIE Y 5 RETILAP.
- Fichas técnicas del producto, si fueron aportadas por el cliente.
- Reportes de ensayos anteriores, previamente verificados en la viabilidad de certificación.
- Proforma, factura, Invoice (para esquemas 1a, 1b, 1B RETIE y 1B RETILAP)

Una vez el cliente realice el pago, deberá enviar el soporte al comercial para que se pueda validar con el área de finanzas la recepción de este e iniciar las actividades de evaluación.

e. Asignación y Planeación de la Evaluación

Confirmado el pago con el área de finanzas, el coordinador de área revisa el “LISTADO DE PERSONAL” (**SP-GP-08**) para validar la competencia técnica del personal de Intertek y determinar el evaluador que se asignará al proceso según sus autorizaciones de evaluación en las divisiones NACE.

Luego de esto, cada línea de negocio creará el número de proceso con el cual se identificará el mismo durante el proceso de evaluación de acuerdo con los procedimientos internos de cada Business line y realizará la notificación al cliente en un tiempo menor a 48 horas hábiles sobre el personal asignado salvaguardando la imparcialidad. Si el cliente considera que el/los evaluador/es asignado/s tienen algún impedimento justificado y documentado para realizar este trabajo, podrá solicitar el cambio de la persona el siguiente día (1) hábil a la notificación, esta misma notificación será emitida al equipo evaluador con el fin de conocer si cuenta con algún causal de inhabilidad o conflicto y así mismo deberá informarlo. Si ésta

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 10 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

no es aceptada por alguna o ninguna de las partes, el Coordinador de área asignará un nuevo evaluador y en el caso en que el solicitante tampoco lo acepte, se dará por terminado el proceso y se devolverá el 50% del valor consignado. En el caso de no recibir respuesta por parte del cliente solicitante, Intertek Colombia tomará como aceptación la no respuesta del cliente.

f. Plan de actividades a desarrollarse

Recibida dicha notificación, el evaluador asignado deberá elaborar el **SP-OP-17** “Plan general para las actividades de evaluación” en el cual debe especificar todas las actividades que se van a realizar y las fechas programadas para la ejecución de estas. Para los esquemas que aplique, dentro de las actividades a definir, el evaluador deberá especificar la determinación, bajo sustento técnico y logístico, del muestreo seleccionado acorde al procedimiento WS-OP-2 “Procedimiento muestreo para inspección de mercancías”, de acuerdo con la segmentación de productos del Reglamento Técnico aplicable en sus cantidades de muestra de producto a ser tomadas y los ensayos a ejecutar, teniendo en cuenta lo definido en el SP-OP-39 Validación de recursos y la oferta comercial; si se presentan diferencias en el muestreo o listado de ensayos, se debe registrar la justificación para realizar el cambio, finalmente, el plan lo deberá notificar al cliente.

g. Evaluación

Las actividades de evaluación de la conformidad de productos se desarrollarán según lo contemplado en la oferta comercial de certificación de productos SP-OP-02 aprobado por el cliente y el plan general para las actividades de evaluación SP-OP-17. Siempre que sea posible se realizará la respectiva reunión de apertura y cierre. Para los esquemas que aplique, en el caso de realizar reconocimiento de test report este se hará de acuerdo con el procedimiento **WS-OP-8 Procedimiento de ejecución de ensayos y reconocimiento de test report** y no se requerirá una actividad adicional como toma de muestra, sin embargo, se deben verificar los requisitos de marcación y aspectos visuales aplicables.

Inspección y toma de muestra

Llegada la fecha de la toma de muestra, cuando aplique, el evaluador asignado, deberá realizar la inspección visual del producto, toma de muestras e inspección de bodega (si aplica), a través de un muestreo presencial o remoto con base en el “PROCEDIMIENTO DE MUESTREO” (**WS-OP-02**). Las actividades realizadas deberán dejarse relacionadas en el formato “ACTA DE VISITA Y TOMA DE MUESTRAS” (**SP-OP-19**) junto con su respectivo registro fotográfico.

En el caso de esquema 1A, 1B, 1B RETIE y 1B RETILAP, el evaluador debe validar que las cantidades y referencias físicas sean iguales a la oferta comercial y a la factura/invoice/proforma, de lo contrario se deberá notificar al coordinador de área para determinar si es posible llevar a cabo la toma de muestras.

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 11 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

El evaluador asignado, deberá dejar identificadas las muestras seleccionadas para envío a los laboratorios con el formato “TOMA DE MUESTRA” **(SP-O-7)**, en caso de evaluaciones remotas se podrá identificar con números seriales u otra identificación inequívoca disponible, registrar la información de las muestras tomadas en el “ACTA DE VISITA Y TOMA DE MUESTRAS” **(SP-OP-19)** y notificar al coordinador de área la distribución de ensayos de acuerdo con las muestras tomadas y los laboratorios con capacidad para ejecutar los ensayos con base en el “LISTADO DE PROVEEDORES” **(SP-EP-01)** o **“Matriz de Ensayos y Laboratorios ELE&HL” (SP-OP-66)** y realizar el respectivo atestiguamiento de ensayos y evaluación de laboratorio cuando aplique.

NOTA: Para la identificación de muestras de acuerdo con el “ACTA DE VISITA Y TOMA DE MUESTRAS” **(SP-OP-19)** en el ítem que se define la Identificación de los sticker de Intertek con el cual han sido marcadas las muestras. Se acepta la identificación con elementos de la fábrica (números seriales u otra identificación inequívoca disponible) en caso de no contar con rótulos de ITK

El cliente debe atender las actividades de evaluación declaradas por Intertek a través del “PLAN GENERAL PARA LAS ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN” **(SP-OP-17)**, asegurar el acceso al personal de Intertek al sitio acordado y suministrar la facilidad para realizar las actividades necesarias; en caso de actividades remotas, el cliente debe asegurar los recursos necesarios. En caso de no realizarse en la fecha acordada o no pueda completarse a causa del cliente, Intertek Colombia generará las respectivas No Conformidades. El cliente será responsable de cubrir los costos por re-agendamientos del personal de Intertek asignado y de las actividades que se generen por los hallazgos respectivos.

En los casos en los que sea necesario realizar la actividad de toma de muestras, el cliente deberá tener a su disposición muestras de producto para ser seleccionadas por parte de Intertek Colombia de acuerdo con los productos declarados en oferta comercial y con la cantidad suficiente para asegurar la ejecución total de los ensayos, bien sea con la disponibilidad en fabrica, mercado o comercio, bodegas de importación y/o puerto.

Selección – Asignación de(l) laboratorio(s) y entrega de informes

Finalizada la inspección visual y posterior a la notificación de los laboratorios por parte del auditor, el coordinador del área realizará la respectiva notificación al asistente de operaciones para que realice la respectiva orden de compra al laboratorio y se puedan ejecutar los ensayos respectivos.

Los ensayos serán realizados en laboratorios acreditados bajo ISO/IEC 17025 por el ONAC, que cuenten con la disponibilidad suficiente para dar respuesta a las solicitudes dentro de los primeros 5 días hábiles al requerimiento para el alcance de acreditación, a los ensayos que sean requeridos por el reglamento técnico

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 12 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

aplicable y/o normas técnicas equivalentes o aplicables al producto, las cuales pueden ser bajo las normas técnicas que declare conformidad, el proveedor o fabricante.

Se podrán ejecutar ensayos en laboratorios (de 1ª y 2ª parte, no acreditados o acreditados en el alcance requerido en las normas aplicables del producto), previamente evaluados por Intertek Colombia para determinar la idoneidad y el alcance técnico del método de ensayo aplicable y/o campos de prueba aptos para la realización de los ensayos, siendo dichos resultados de pruebas o ensayos testificados por Intertek Colombia, con el propósito de no generar obstáculos técnicos, económicos o barreras al comercio. Dicha evaluación del laboratorio y testificación de resultados de ensayos tendrán una vigencia de un año. Se deberá aplicar el “PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LABORATORIOS SUBCONTRATADOS” (**WS-EP-01**). Para el caso donde los laboratorios de 1ª o 2ª parte pertenezcan a un fabricante del mismo producto que se desea certificar, el cliente podrá oponerse a la evaluación de su producto en este laboratorio y el organismo deberá buscar otro proveedor. En caso, de que el laboratorio de 1ª o 2ª parte sea el único con el alcance acreditado o evaluado, para la ejecución de pruebas adicional a las actividades de testificación de ensayo, para salvaguardar la imparcialidad, Intertek Colombia podrá realizar el traslado de la muestra al laboratorio hasta el día de la prueba o en caso de requerirse un acondicionamiento previo, entregará la muestra rotulada dentro de un paquete con sello de seguridad que no permita ser abierto hasta el día de la prueba.

En ausencia de lo anterior, Intertek Colombia podrá soportar sus certificaciones de conformidad con ensayos realizados en laboratorios acreditados bajo ISO/IEC 17025 miembros del ILAC, reconocidos por los acuerdos multilaterales de reconocimiento de acreditación (MRA y/o MLA) o laboratorios reconocidos como Institutos Nacionales de Metrología o con prestigio internacional, de acuerdo con el **procedimiento de ejecución de ensayos y reconocimiento de Test Report WS-OP-8**.

Finalizadas las pruebas de laboratorio y enviado el reporte al coordinador del área por parte del laboratorio, este deberá enviar los resultados obtenidos al evaluador asignado para continuar con el proceso de evaluación el mismo día en que se reciben los soportes.

NOTA: Si no se deben ejecutar ensayos y se hará reconocimiento de Test Report, se deberá seguir el “PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE ENSAYOS Y RECONOCIMIENTO DE TEST REPORT” **WS-OP-8**)

Evaluación del sistema productivo o del sistema de gestión de calidad del fabricante (Para esquemas 4 y 5, 4 RETIE, 4 RETILAP)

En caso de que se deba realizar evaluación del sistema productivo o del sistema de gestión de calidad del fabricante, esto será definido desde la validación de recursos, la actividad debe ser incluida en el “PLAN

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 13 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

GENERAL DE ACTIVIDADES” (**SP-OP-17**) y si el fabricante se encuentra en Colombia, la evaluación del sistema productivo o SGC deberá ser realizada por un evaluador con competencia. En el caso que la fábrica se encuentre en el extranjero y como resultado del análisis de riesgo, no sea posible realizar la evaluación de forma remota, el coordinador de área deberá contactar a la filial de Intertek donde se encuentre ubicada la fábrica para ejecutar la evaluación; una vez realizada la visita, deberá dejarse el registro de esta en el formato “EVALUACIÓN DEL SGC DE PROCESOS PRODUCTIVOS” (**SP-OP-23**).

Finalizado el proceso, el coordinador de área deberá enviar el reporte al evaluador asignado para continuar con el proceso de evaluación, tan pronto sean recibidos los soportes.

Nota 1: Para los esquemas 4 RETIE y 4 RETILAP La evaluación del proceso de producción inicial deberá ser de manera presencial, y las evaluaciones periódicas podrán ser presenciales o remotas (virtuales). Para estos esquemas será válido el reconocimiento del registro IFA o FUS del Sello ETL.

Nota 2: Si no se debe ejecutar la evaluación del sistema productivo y se hará reconocimiento y validación del certificado ISO 9001 del fabricante, se deberá seguir el “PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001 Y/O PROCESOS PRODUCTIVOS” (**WS-OP-10**)

Si dentro de las actividades de evaluación se realiza algún proceso de manera remota, el auditor debe diligenciar el formato **SP-OP-59** “FORMULARIO ELEGIBILIDAD PARA AUDITORIA REMOTA” de acuerdo con las especificaciones establecidas en el procedimiento **WS-OP-14** “METODOLOGIA DE EVALUACIONES REMOTAS”

Informe de evaluación

Cuando el evaluador tenga toda la documentación necesaria para realizar la evaluación, deberá ejecutar el proceso y dejar las evidencias de esta en los siguientes formatos:

✓ Documentación de las actividades de evaluación **SP-OP-33** “Documentación de las actividades de evaluación – DAE” para actividades de otorgamiento, vigilancia, Inclusiones, reducciones de alcance según aplique y sus anexos de registro de información que apliquen, tales como reporte de hallazgos de No Conformidades, Inspección al sistema de producción, Acta de toma de muestra y/o demás registros aplicables.

Nota: El evaluador deberá verificar si el producto o productos objeto de la evaluación deben cumplir con una norma técnica, según requisito de reglamento técnico aplicable, esta verificación corresponderá a la declaración de dicha norma en el formato SP-OP-33 y ser acompañada de la debida verificación con la lista de chequeo aplicable según requisitos evaluados.

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 14 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

✓ Lista de chequeo según aplique:

- SP-OP-04 - Lista de chequeo requisitos exigidos vajillas
- SP-OP-26 - Lista de chequeo requisitos exigidos pilas de Carbón – Zinc y alcalinas
- SP-OP-36 - Listas de chequeo requisitos exigidos RETIE
- SP-OP-54 Listas de chequeo requisitos exigidos RETIQ
- SP-OP-37 - Lista de chequeo requisitos exigidos resolución 0856
- SP-OP-38 - Lista de chequeo requisitos exigidos RETILAP
- SP-OP-40 - Lista de chequeo requisitos exigidos para utensilios de vidrio, cerámica y vitrocerámica
- SP-OP-41 - Lista de chequeo requisitos exigidos para juguetes
- SP-OP-46 - Lista de chequeo de normas voluntarias
- SP-OP-48 - Lista de verificación tableros eléctricos de baja tensión, armarios, cajas de corte
- SP-OP-49 - Lista de chequeo requisitos exigidos para acristalamientos para vehiculos
- SP-OP-50 - Lista de chequeo requisitos exigidos para cascos de motocicleta
- SP-OP-51 - Lista de chequeo requisitos exigidos para cintas retroreflectivas
- SP-OP-52 - Lista de chequeo requisitos exigidos para llantas nuevas para vehiculos
- SP-OP-53 - Lista de chequeo requisitos exigidos para llantas reencauchadas
- SP-OP-55 - Lista de chequeo requisitos exigidos para cinturones de seguridad
- SP-OP-60 - Lista de chequeo documentación legal y SGC importador
- SP-OP-65- Lista de chequeo para llantas neumáticas para motocicleta

Nota: Será responsabilidad del Coordinador de la línea realizar la verificación de los cambios que surjan en las normas o reglamentos técnicos según aplique a cada lista de chequeo. Para el caso de las listas de chequeo correspondientes a los reglamentos RETIE, RETILAP se mantendrá por producto.

Una vez el evaluador cuente con todos los soportes de evaluación tendrá un tiempo de máximo 5 días hábiles para finalizar el proceso y enviar al coordinador los resultados obtenidos. En caso tal que se lleguen a presentar No Conformidades, se debe seguir el PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN Y MANEJO DE NO CONFORMIDADES (**WS-OP-9**). El solicitante deberá presentar un plan de acción al evaluador dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de la no conformidad, el evaluador contará con 3 días hábiles para realizar la revisión y aprobación del plan de acción. Una vez sea aprobado el plan de acción, el cliente contará hasta con 30 días hábiles para la entrega de las evidencias para el cierre de dichas no conformidades. En caso de no presentar las evidencias correspondientes, el evaluador finalizará la evaluación con Recomendación de NO Otorgar, para los casos de seguimientos, se procede a suspender el certificado con notificación al cliente. En caso de no tener respuesta por parte del cliente, se procede a Retirar el certificado.

Una vez el evaluador confirme el cierre del proceso de evaluación y realice cargue de documentos en la carpeta y notifica al coordinador el cierre del proceso, deberá enviar todas las evidencias y los formatos debidamente diligenciados al coordinador de área para finalizar esta etapa y continuar con el proceso de certificación de producto. Adicional como soporte o base de la evaluación, la evidencia de culminación de otras actividades (solo si aplica), tales como:

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 15 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

- ✓ Registros fotográficos.
- ✓ Revisión de quejas y reclamos.
- ✓ Verificación de producto almacenado o terminado (bodega de importación solo importadores).
- ✓ Validación de Materias Primas y capacidad de producción (solo fabricantes).
- ✓ Verificación del buen uso de marca de Intertek (si aplica).
- ✓ Consulta y validación de acreditaciones.
- ✓ Evidencia de identificación y/o marcación de muestras de producto seleccionadas.

Todos los documentos de la actividad de evaluación registrados en el **SP-OP-33** y sus anexos de información que apliquen, tales como reporte de hallazgos de No Conformidades, Inspección al sistema de producción y/o demás registros aplicables, deberán ser almacenados en el expediente del proceso de evaluación.

NOTA: Exclusivamente para certificación de productos, Intertek Colombia se reserva el derecho de aceptar resultados y/o protocolos de ensayo emitidos con anterioridad a la solicitud de certificación del cliente, por lo cual, asume la responsabilidad de los resultados obtenidos, una vez se verifique que dichos resultados de ensayos y el organismo acreditado que los realizó cumplan con los criterios establecidos en los procedimientos internos de Intertek.

h. Revisión

Recibida la documentación por parte del evaluador, el coordinador del área deberá revisar que toda la documentación este completa y procederá de acuerdo con:

El Coordinador del área realizará la asignación de revisión de los resultados de evaluación de la conformidad (en un periodo de 2 días hábiles) a persona(s) independiente(s) que no hayan participado en el proceso de evaluación. Adicionalmente, deberá realizar el borrador del certificado para que este también sea revisado por la persona asignada.

Recibida la información, la(s) persona(s) asignada(s), tendrá(n) de 3 a 5 días hábiles (de acuerdo con la complejidad del proceso), siempre y cuando no se requiera realizar actividades complementarias, aclaraciones, consultas técnicas al laboratorio o personal evaluador u otro tipo de actividades que conlleve tiempos adicionales, con el fin de poder revisar la evaluación realizada y dar su recomendación o no de la certificación. Las evidencias encontradas deberán ser registradas en el formato **SP-OP-43** "Verificación de la documentación y validación de resultados" y se determinará la respectiva adecuación y eficacia de las actividades de evaluación de la conformidad como objeto del desempeño del personal evaluador asignado en el proceso y se notifica al coordinador de área.

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 16 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

Nota: El Revisor deberá verificar si el producto o productos objeto de la revisión debe o deben cumplir con una norma técnica, según requisito de reglamento técnico aplicable, esta verificación debe realizarse a la documentación aportada por el informe y expediente final entregada por el evaluador, en la cual se corroborará que la declaración de dicha norma aparezca en el formato SP-OP-33, se haya realizado la evaluación respectiva con la lista de chequeo aplicable según requisitos evaluados. Así mismo dejará declarado en el formato SP-OP-43 la norma bajo la cual fue evaluado el producto y se declara cumplimiento con dicha norma, cuando aplique.

i. Decisión

Recibida la notificación de la recomendación de certificación, el coordinador de área deberá verificar que la documentación se encuentre completa de acuerdo con el listado de verificación documental del formato **REVISION DE LA DOCUMENTACIÓN Y VALIDACIÓN DE RESULTADOS SP-OP-43** y notificar al gerente responsable de la línea de negocio que aplique según su área y competencia, del cierre del proceso para la toma de decisión.

El gerente de la línea de negocio tendrá 2 días hábiles para revisar el proceso y tomar la decisión sobre el proceso registrando para el caso de certificación de productos, procesos y/o servicios en el formato VERIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y VALIDACIÓN DE RESULTADOS **(SP-OP-43)** caso de cumplir y ser procedente el trámite de certificación, deberá notificar al coordinador de área para realizar la emisión o no del certificado, en caso de no ser recomendable la certificación del producto, proceso o servicio, se notificará al cliente por medio del DICTAMEN DE NEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN **(SP-OP-22)**.

El proceso de decisión de certificación corresponderá a alguno de los siguientes alcances:

- i. **Otorgar:** Luego de la verificación de evaluación y revisión técnica del producto bajo el reglamento técnico o resolución aplicable, se otorga un certificado de conformidad, tal como se estableció en la oferta comercial.
- ii. **Negar:** Según el reporte de evaluación y/o revisión técnica del proceso sobre el incumplimiento de alguno de los requisitos, reportados como No Conformidades que no se haya solventado con los planes de acción, no se otorga el certificado de conformidad.
- iii. **Mantener o Suspender:** Luego de mantener el cumplimiento o no de los requisitos de evaluación durante los procesos de vigilancia, se mantiene o suspende el certificado de conformidad según esquema declarado y acordado en la oferta comercial.

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 17 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

- iv. **Reactivar:** Luego de una suspensión y después de sustentar la verificación de las acciones correctivas y se determine la eficacia de dichas acciones sobre las desviaciones o No Conformidades que llevaron a la suspensión, se procede a la reactivación del certificado.
- v. **Retirar o cancelar:** Cuando no es posible levantar la suspensión y de debe proceder con el retiro del certificado; o cuando por decisión del cliente, desea cancelar el certificado.

NOTA: En caso tal de no aceptar la decisión tomada por Intertek, el cliente podrá interponer su apelación en el transcurso de 5 días hábiles después de la notificación, de acuerdo con las disposiciones del procedimiento **PC-007-CO** Procedimiento de Apelaciones.

j. Certificado de conformidad

Recibida la decisión por parte del gerente de línea, el Coordinador de Operaciones o el Asistente de Operaciones, deberán realizar el certificado a través del formato "CERTIFICADO DE CONFORMIDAD" (**SP-OP-10**) según el producto que se vaya a certificar.

De acuerdo con la línea de negocio y el tipo de producto a certificar, se deberán tener en cuenta las siguientes codificaciones para la elaboración de los certificados de conformidad:

Línea de negocio	Tipo de Certificado
✓ Hardlines: SL	✓ Certificado Muestra: CM
✓ Government: GS	✓ Certificado Lote: CL
✓ Electrical: EL	✓ Certificado Tipo: CT
	✓ Certificado Sello: CS

Línea de negocio – Tipo de Certificado – Dos últimos dígitos del año + Consecutivo de cuatro cifras (según la cantidad de certificados que se estén emitiendo)

Ejemplo:

SL-CM-150001

GS-CL-150002

EL-CS-150003

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 18 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

NOTA 1: Los certificados de conformidad deberán contener la información de ensayos y/o normas técnicas bajo las cuales se realizaron los procesos de evaluación de acuerdo con cada esquema de certificación y reglamento técnico o equivalencia aplicable a cada producto.

NOTA 2: Se deberá realizar revisión de los certificados emitidos anualmente de acuerdo con la notificación de vigilancia que se realice a los clientes validando normativa, esquemas y estado en SICERCO.

En caso tal que haya un cambio en la normativa técnica vigente, se deberán revisar el 100% de los certificados emitidos cuando inicie el periodo de transición.

Envío del certificado de conformidad y actualización en SICERCO

Con la aprobación de la emisión del certificado, el Coordinador de Operaciones o el Asistente de Operaciones enviará el borrador del documento al cliente para confirmar que toda la información esté correcta.

Una vez se tenga el visto bueno del cliente, emitido el certificado y firmado por el gerente de línea correspondiente, el coordinador de área o personal autorizado realizará el proceso de cargue del certificado en SICERCO en un tiempo no mayor a 5 días hábiles posterior a la emisión y respectiva notificación al cliente.

NOTA: Junto con el envío del certificado, se deberá enviar el manual de uso de la marca según el procedimiento “Uso y control de las licencias certificados y marcas de conformidad” (**WS-OP-4**) por parte del área de coordinación.

Directorio de certificados

Terminada la evaluación y entregado el certificado de conformidad, el Coordinador de Operaciones o el Asistente de Operaciones, realizará la actualización del certificado según la línea de negocio aplicable para registro en el “DIRECTORIO DE PRODUCTOS CERTIFICADOS” (**SP-OP-14**) y subir la carpeta del proceso en el SHAREPOINT.

El “DIRECTORIO DE PRODUCTOS CERTIFICADOS” (**SP-OP-14**), deberá tener una revisión anual de acuerdo con la vigilancia de cada proceso para garantizar que la normativa, los esquemas y el estado en SICERCO, se encuentren acorde a la normativa vigente

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 19 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

k. Vigilancia

Para los esquemas que aplique realizar proceso de vigilancia, al menos 2 meses antes del vencimiento de esta, el Coordinador de Operaciones o, el Asistente de Operaciones o Asistente Comercial, notificará al cliente y al ejecutivo comercial del proceso de vigilancia según los Esquemas definidos a continuación:

ESQUEMA 1A - MUESTRA

No se requieren actividades de vigilancia.

Los certificados emitidos bajo este esquema de Certificación no cuentan con vigencia, ya que la Certificación emitida solo es válida para la/s muestra/s evaluadas.

Nota: Esquema no aplicable para certificación RETIE (Resolución 40117 del 02 de abril de 2024), RETILAP (Resolución 40150 del 03 de mayo de 2024) y RETIQ (Resolución 41012 del 18 de septiembre de 2015)

ESQUEMA 1B, 1B RETIE y 1B RETILAP

No se requieren actividades de vigilancia.

El certificado emitido bajo este esquema tendrá validez solo para el lote evaluado asociado a una factura y documento de transporte único. No aplica para producción de productos posteriores al proceso de certificación.

ESQUEMA 4

Vigilancia mediante ensayos o inspección de muestras de planta y evaluación del proceso de producción.

Vigilancia mediante ensayos o inspección de muestras del mercado

La parte de vigilancia de este esquema permite la elección entre la toma de muestra periódica del producto proveniente del punto de producción o del mercado, o de ambos, y su sometimiento a las actividades de determinación para verificar que los elementos producidos posteriormente a la atestación inicial cumplen los requisitos especificados. La vigilancia incluye la evaluación periódica del proceso de producción.

Los certificados emitidos bajo este esquema de Certificación pueden contar con un periodo de vigencia de 1, 2 y 3 años de acuerdo a lo requerido por el solicitante del servicio y debiéndose cumplir con los requisitos y actividades aplicables definidos en la norma ISO/IEC 17067 vigente y los Reglamentos Técnicos de cada producto en particular lo cual implica que se permite la elección de la toma de muestras periódicas del producto en el punto de producción o del mercado, o de ambos incluyendo la evaluación del proceso de

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 20 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

producción, para verificar que el producto sigue cumpliendo los requisitos con los cuales se le otorgó la certificación.

Para los productos certificados bajo el reglamento técnico RETIQ se podrá permitir certificación hasta de 4 años con vigilancias cada 16 meses.

Esquema 4 RETIE y 4 RETILAP

En este esquema la evaluación de la conformidad está dirigida a productos cuyos fabricantes no cuenten con certificación de su sistema de gestión de calidad ISO 9001 o NTC-ISO 9001 u otro expedido bajo norma equivalentes, y/o sello de conformidad de producto que cubra en el alcance de la certificación el proceso de fabricación del producto objeto del presente Reglamento técnico. Los usuarios de este esquema podrán ser fabricantes nacionales, importadores nacionales o fabricantes extranjeros que actúen como importadores en Colombia.

Este esquema incluye los ensayos o pruebas y la evaluación del proceso de producción, así:

a. Muestras tomadas por el organismo de certificación como sigue:

1. Para productos de fabricación nacional, donde el cliente es el mismo fabricante, la muestra debe ser tomada de la fábrica y/o del mercado, o de ambos.

2. Para productos fabricados en el extranjero, donde el cliente es el importador nacional, o cuando el fabricante también actúa como importador para Colombia, la muestra debe ser tomada de la fábrica y/o de la bodega del importador o comercializador y/o del mercado.

b. Ejecución de inspección por atributos y ensayos/pruebas sobre las muestras seleccionadas; de acuerdo con los requisitos aplicables al tipo de producto.

c. Evaluación inicial y periódica (seguimiento y renovación) del proceso de producción con el fin de evaluar la capacidad del productor para manufacturar los productos, con el alcance descrito en el presente numeral. La evaluación inicial deberá ser de manera presencial, y las evaluaciones periódicas podrán ser presenciales o remotas (virtuales).

d. Evaluación de la conformidad de acuerdo con los resultados de la inspección por atributos y los resultados de los ensayos/pruebas y evaluación del proceso de producción.

e. Revisión de toda la información y de resultados relacionados con el proceso de evaluación.

f. Elaboración de informe de evaluación de la conformidad.

g. Decisión sobre otorgamiento de la certificación.

h. Comunicación de la decisión y notificación a las entidades de vigilancia y control cuando éstas los requieran y el dueño del certificado.

i. Registro de la información en bases de datos reglamentarias.

j. Decisión del proceso de certificación, si los resultados de la determinación, la revisión y decisión son positivos.

k. Autorización (licencia) para el uso del certificado durante el tiempo de vigencia definido en el certificado.

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 21 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

l. Autorización para que cada producto incluido en el alcance certificado lleve la marca de conformidad con el Reglamento. El porte o no de la marca de conformidad obedecerá a decisión tomada por el productor.

m. Vigilancia (Seguimiento) o Renovación mediante ensayos/pruebas e inspección de muestras tomadas por el organismo de certificación de producto, de la fábrica y/o del mercado y/o de bodega del importador o comercializador, dependiendo del tipo de producto. Así como la evaluación periódica del proceso de producción.

n. Decisión del mantenimiento de la certificación y de las autorizaciones del uso del certificado y marca de conformidad, con base en la evaluación de la información y los resultados de las actividades de vigilancia (Seguimiento) o renovación.

El certificado que sea expedido como resultado de la evaluación con este esquema tendrá una vigencia de dos (2) años, con un seguimiento que se debe realizar en un periodo de máximo doce (12) meses contados a partir de la expedición del certificado.

ESQUEMA 5 – MARCA CONTINUA

Vigilancia del proceso de producción o del sistema de la calidad de la organización o de ambos.

Vigilancia mediante ensayos o inspección de muestras de planta o del mercado, o de ambos.

Vigilancia mediante inspección del proceso de bodegaje (únicamente para productores extranjeros – importadores).

Este esquema de conformidad corresponde ensayos de muestras tomadas de la fábrica o bodega del importador dependiendo del tipo de producto, auditoria del sistema de gestión de calidad o validación del certificado del sistema de gestión de calidad otorgado por un organismo acreditado en el país de origen del producto y autorización para el uso del sello del certificado, la validación se realizará de acuerdo con el PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001 Y/O PROCESOS PRODUCTIVOS WS-OP-10

Los certificados emitidos bajo este esquema de Certificación pueden contar con un periodo de vigencia de 1, 2 y 3 años de acuerdo a lo requerido por el solicitante del servicio y debiéndose cumplir con los requisitos y actividades aplicables definidos en la norma ISO/IEC 17067 vigente y los Reglamentos Técnicos de cada producto en particular lo cual implica permitir la elección de la toma de muestras periódicas del producto en el punto de producción o del mercado, o de ambos, auditoria de seguimiento al sistema de gestión de calidad o evaluación del proceso de producción y uso de la marca/sello con el fin de verificar que el producto sigue cumpliendo los requisitos con los cuales se le otorgó la certificación.

Notas:

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 22 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

1. Para los productos certificados bajo reglamento técnico RETIQ, se podrá otorgar con una vigencia de hasta 6 años con vigilancias cada 18 meses.
2. Para los productos certificados bajo la resolución 721: 2018 (Pilas Zinc-carbón y alcalinas), Resolución 481 (llantas Nuevas para vehículos) Resolución 20223040065305 (llantas Nuevas para vehículos en transición) y Resolución No. 20223040044455 (llantas nuevas para motocicletas) se podrá otorgar con una vigencia de hasta 5 años con vigilancias anuales.

Esquema 5 RETIE y 5 RETILAP

En este esquema la evaluación de la conformidad está dirigida a aquellos productos cuyos fabricantes cuenten con certificación de su sistema de gestión de calidad ISO 9001 o NTC-ISO 9001 u otro expedido bajo norma similar emitido por organismo de certificación acreditado bajo la norma ISO/IEC 17021-1 o ISO-IEC 17021-1, que cubra en el alcance de la certificación el proceso de fabricación del producto objeto del Reglamento técnico. Tal certificación deberá haber sido otorgada por ONAC o por un organismo acreditado por una entidad de acreditación que sea miembro de los acuerdos de reconocimiento multilaterales tal como IAF. Los usuarios de este esquema podrán ser fabricantes nacionales, importadores nacionales o fabricantes extranjeros que actúen como importadores en Colombia.

Este esquema incluye los ensayos o pruebas del producto y la auditoría del sistema de gestión de la calidad, así:

- a. Muestras tomadas por el organismo de certificación como sigue:
 1. Para productos de fabricación nacional, donde el cliente es el mismo fabricante, la muestra debe ser tomada de la fábrica y/o del mercado, o de ambos.
 2. Para productos fabricados en el extranjero, donde el cliente es el importador nacional, o cuando el fabricante también actúa como importador para Colombia, la muestra debe ser tomada de la fábrica y/o de la bodega del importador o comercializador y/o del mercado.
- b. En todo caso, en los seguimientos de cada uno de los ciclos de certificación la muestra deberá ser tomada en el (los) punto(s) de comercialización.
- c. Ejecución de inspección por atributos y ensayos/pruebas sobre las muestras seleccionadas; de acuerdo con los requisitos de presente Reglamento técnico aplicables al producto.
- d. En el otorgamiento del certificado: auditoría inicial del sistema de gestión de calidad del fabricante, realizada por organismo de certificación acreditado con norma ISO/IEC 17021
- e. validación mediante revisión documental como se describe en el parágrafo 3 del presente numeral.
- f. Evaluación de la conformidad de acuerdo con los resultados de la inspección por atributos, ensayos/pruebas, y auditoría al sistema de gestión de la calidad, o sus validaciones.
- g. Revisión de toda la información y de resultados relacionados con el proceso de evaluación.

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 23 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

- h. Elaboración de informe de evaluación de la conformidad.
- i. Decisión sobre otorgamiento de la certificación.
- j. Comunicación de la decisión y notificación a las entidades de vigilancia y control cuando éstas los requieran y el dueño del certificado.
- k. Registro de la información en bases de datos reglamentarias.
- l. Decisión del proceso de certificación, si los resultados de la determinación, la revisión y decisión son positivos.
- m. Autorización para el uso del certificado durante el tiempo de vigencia establecido en el certificado.
- n. Autorización para que cada producto incluido en el alcance certificado lleve la marca de conformidad con el Reglamento. El porte o no de la marca de conformidad obedecerá a decisión tomada por el productor.
- o. Vigilancia (Seguimiento) o Renovación, mediante: auditoría del sistema de gestión de calidad realizada por organismo de certificación acreditado con norma ISO/IEC 17021 o validación de la certificación del sistema mediante revisión documental como se describe en el parágrafo 3 del presente numeral.
- p. Vigilancia (Seguimiento) o Renovación mediante evaluación de la conformidad de resultados de la ejecución de inspección por atributos y ensayos/pruebas de muestras tomadas por el organismo de certificación.
- q. Decisión del mantenimiento de la certificación y de las autorizaciones del uso del certificado y marca de conformidad, con base en la evaluación de la información y los resultados de las actividades de vigilancia (Seguimiento) o renovación.

El certificado que sea expedido como resultado de la evaluación con este esquema tendrá una vigencia de cinco (5) años, con un primer seguimiento que se debe realizar máximo al mes doce (12) y un segundo seguimiento que se debe realizar máximo al mes treinta y dos (32), contados a partir de la fecha de otorgamiento del certificado o la fecha renovación.

Si la recomendación del proceso luego de su evaluación y revisión es continuar con el certificado, el Coordinador de Operaciones o Asistente de Operaciones enviará la “NOTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO” (SP-OP-35) o de lo contrario deberá notificar la cancelación o suspensión del certificado según sea el caso de acuerdo con lo establecido en términos y condiciones.

I. Cambios que afectan a la certificación

En el caso de que el cliente requiera presentar algún tipo de solicitud (modificación, ampliación o reducción de alcance, entre otras) para modificación del certificado de conformidad o el esquema o referente normativo presente cambios, se deberá seguir el PROCEDIMIENTO PARA CAMBIOS QUE AFECTAN LA CERTIFICACION (WS-OP-11).

m. Condiciones no discriminatorias

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 24 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

Las políticas y procedimientos bajo las cuales opera Intertek y su administración son no discriminatorios.

Los servicios de Intertek son accesibles a todos los solicitantes cuyas actividades caen dentro de su campo de operación. Este acceso no depende del tamaño del solicitante o de su condición de pertenecer a cualquier asociación o grupo.

No hay indebidas prácticas financieras u otras condiciones para la certificación de conformidad de producto que se otorga a los solicitantes, ni depende de la cantidad de certificados ya emitidos.

Para calificar para la certificación de producto, proceso y/o servicio los solicitantes deben demostrar el cumplimiento de todos los requisitos aplicables de Intertek.

Si Intertek detecta que el cliente está o ha estado en actividades ilícitas (por ejemplo dentro de la Lista Clinton) o antecedentes repetidos de No Conformidades con los requisitos de producto, proceso y/o servicio o de la misma certificación, daños al medio ambiente, conductas relacionadas con la trata de blancas o infantes o cualquier otra que esté en contra de la dignidad humana y en particular de los derechos incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH), podrá declinar la solicitud de certificación dejando debidamente documentada esta decisión.

n. Confidencialidad

La información suministrada para el proceso de certificación de conformidad de un producto, proceso y/o servicio es de carácter confidencial. Solamente tiene acceso a ésta el personal autorizado de Intertek, la Superintendencia de Industria y Comercio, y el ONAC previa solicitud oficial de la misma y notificación al cliente.

o. Procedimiento de quejas y apelaciones

En el caso de que un cliente esté no conforme con alguno de los servicios que suministra Intertek en el marco de la certificación de productos, procesos y/o servicios, podrá presentar por medio escrito físico, o electrónico dentro de los 15 días calendario posterior a la finalización del servicio o de alguna actividad que pertenece al servicio una queja, según procedimiento de “Gestión de PQRS” (PC-009-CO).

Cuando un proceso finaliza y se toma una decisión de certificación, sea está favorable o desfavorable sobre la conformidad del producto proceso y/o servicio, el cliente puede objetar dicha decisión 15 días calendario siguientes a la recepción de la comunicación de la decisión tomada por Intertek y deberá manifestar su

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 25 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

intención por medio de una carta dirigida al Gerente de línea correspondiente, según lo establecido en el “Procedimiento de apelaciones” (PC-007-CO).

Nota: Para el caso de la certificación de “Check in certificado” el cliente deberá realizar la apelación dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de la comunicación de la decisión tomada por Intertek en cualquiera de las fases del proceso de certificación de Servicio.

p. POLÍTICAS

Este documento será para uso interno de Intertek como guía para el personal responsable de la ejecución del proceso de certificación de producto, proceso y/o servicio.

INTERTEK COLOMBIA S.A. ha definido realizar revisiones de los procedimientos, formatos, registros y demás documentos del sistema de gestión del OCP mínimo 1 vez por semestre.

8. SEGURIDAD INDUSTRIAL

No aplica

9. MEDIO AMBIENTE

No aplica

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 26 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

10. ARCHIVOS DE REGISTROS

Registro	Responsable	Tiempo de almacenamiento	Lugar de almacenamiento y recuperación
SP-OP-01 Solicitud de cotización de certificación de producto	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-02 Oferta comercial para certificación de producto	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-02A Oferta marco-de certificación de servicio	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-04 Lista de chequeo rotulado vajillas	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-10 Certificado de conformidad	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-14 Directorio de productos certificados	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-17 Plan general para las actividades de evaluación	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-19 Acta de visita y toma de muestras	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-20 Lista de precios certificación de producto	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-22 Dictamen de negación de la solicitud de certificación	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-23 Evaluación del SGC de procesos productivos	Coordinadores	5 años	SharePoint

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 27 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

SP-OP-24 Formulario de cambio de alcance	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-26 Lista de chequeo pilas de carbón – zinc y alcalinas	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-27 Notificación de cambios	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-28 Notificación de cancelación por incumplimiento	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-29 Notificación de suspensión de certificación	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-31 Solicitud de seguimiento para la vigilancia	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-33 Documentación de las actividades de evaluación - Otorgamiento	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-35 Notificación de cumplimiento (Otorgamiento y visita de seguimiento)	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-36 (A – Z, y AA – AF) Listas de chequeo requisitos exigidos RETIE	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-37 Lista de chequeo requisitos exigidos resolución 0856	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-38 Lista de chequeo requisitos exigidos RETILAP	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-39 Validación de Recursos	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-40	Coordinadores	5 años	SharePoint

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 28 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

Lista de chequeo requisitos exigidos utensilios de vidrio, cerámica y vitrocerámica			
SP-OP-41 Lista de chequeo requisitos exigidos juguetes	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-42 Reporte de Hallazgos	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-43 Verificación de la documentación y validación de resultados	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-EP-01 Listado de proveedores	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-EP-03 Formato de evaluación de laboratorios	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-44 Informe de auditoría a laboratorios evaluados bajo ISO/IEC 17025	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-45 Lista de verificación para laboratorios de acuerdo con los requisitos de la norma ISO/IEC 17025	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-49 Lista de chequeo requisitos exigidos para acristalamientos	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-50 Lista de chequeo requisitos exigidos para cascos	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-51 Lista de chequeo requisitos exigidos para cintas	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-52 Lista de chequeo requisitos exigidos para llantas nuevas	Coordinadores	5 años	SharePoint

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 29 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

SP-OP-53 Lista de chequeo requisitos exigidos para llantas reencauchadas	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-54 (A-K) Listas de chequeo requisitos exigidos RETIQ	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-55 Lista de chequeo requisitos exigidos para cinturones	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-65 Lista de chequeo para llantas neumáticas destinadas a vehículos automotores tipo motocicleta	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-66 Matriz de Ensayos y Laboratorios ELE&HL	Coordinadores	5 años	SharePoint
SP-OP-59 Formulario Elegibilidad para auditoria remota.	Coordinadores	5 años	SharePoint

11. HISTORIAL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del cambio	Fecha Emisión	Elaborado	Revisado	Aprobado
01	Documento Inicial	2012	Líder del	Desconocido	Desconocido
02	Cambio en reglamentación por etiquetado de prendas de vestir, ropa de hogar, Complementos de vestir y calzado.	2012	Líder del Proceso	Desconocido	Desconocido
03	Ajustes al Procedimiento por requerimiento de Auditoria de Evaluación de Vigilancia del ONAC	2012	Líder del Proceso	Desconocido	Desconocido

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 30 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

04	Cambiar el término “Certificado de Inspección” por “Certificado de Conformidad”	2012	Líder del Proceso	Desconocido	Desconocido
05	En el número de cada página indicar que se trata de la página -- --- de -----.	2013	Líder del Proceso	Desconocido	Desconocido
06	Se aclara la definición de los términos “Certificado de Conformidad” y “Reglamento Técnico”.	2013	Líder del Proceso	Desconocido	Desconocido
07	A solicitud del Auditor Líder “ del ONAC Ing. Juan Carlos González se modificó este documento en las páginas 2, 6,10 Numerales 2,10,20.	2013	Líder del Proceso	Desconocido	Desconocido
08	Modificación para cerrar No conformidad 3 de la auditoria de Vigilancia ONAC.	2014	Líder del Proceso	Desconocido	Desconocido
09	Modificación para cerrar No Conformidad 6 de la Auditoría Interna de Intertek	2014	Líder del Proceso	Desconocido	Desconocido
10	Actualización del Procedimiento de Certificación de productos para cumplimiento a los requisitos de la ISO 17065:2012.	Mar-15	Líder del Proceso	Desconocido	Desconocido
11	S e establecen condiciones y mantener la certificación, se cambia la referenciación de Quejas por la ILT-079-CO gestión de PQRS, etc.	24-jul-15	Cesar Meléndez	Desconocido	Desconocido
			Auditor Certificaciones	Desconocido	Desconocido
12	Se relacionan nuevos formatos necesarios para el proceso de certificación de producto	10-ago-15	Angela Lasso	Desconocido	Desconocido
			Miguel Bedoya		
			David Ramirez		
13		08-ene-16	Angela Lasso	Desconocido	Desconocido

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 31 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

	Revisión del procedimiento para ajuste del mismo de acuerdo con las exigencias de la norma		Miguel Bedoya		
14	Correcciones en el documento para tratamiento de NC1, NC7 y NC8 auditoria ONAC.	26-feb-16	David Ramirez	Desconocido	Desconocido
	Inclusión de formato SP-PO-39		Miguel Bedoya		
15	Inclusión de documento WS-OP-6.	02-mar-16	David Ramirez	Desconocido	Desconocido
	Se referencio la diferencia entre el procedimiento de quejas y el procedimiento de apelaciones. Correcciones ortográficas.				
16	Inclusión del documento SP-OP-43 Verificación de la documentación y validación de resultados, para la revisión por parte del revisor evaluador. – En el Numeral 6.3 Evaluación se incluyó el re inspección	14-mar-16	Catalina Barrera	Desconocido	Desconocido
17	Inclusión de los formatos: SP-OP-44 Testificación de ensayos laboratorio no acreditado 17025, Y SP-EP-04 Evaluación de laboratorio no acreditado 17025	20 de abril de 2016	Catalina Barrera	Desconocido	Desconocido
18	Inclusión de la gestión de Homologación e inclusión de todos los reglamentos bajo todos los esquemas a certificar.	Julio 6 de 2016	Catalina Barrera	Desconocido	Desconocido
19	Numeral 1, se incluye la norma 17065 como base normativo.	Octubre 12 de 2016	Catalina Barrera	Desconocido	Desconocido
	Numeral 2, se incluye la figura de ejecutivo comercial				
	En numeral 5.17, se realiza ajuste de los 15 días calendario para presentar apelaciones				

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 32 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

	Se incluye en el numeral 5,12: De acuerdo con la solicitud del cliente, Intertek realizará la evaluación del requerimiento para determinar las actividades que deban llevarse a cabo para el cambio de certificado (selección, evaluación, revisión, decisión). Nota: Si por cambios en el alcance de la acreditación, cambios en las reglamentaciones técnicas o comunicados emitidos por las autoridades pertinentes se generan cambios que afecten la certificación del cliente, Intertek deberá realizar la notificación oportuna al cliente y evaluar nuevamente las actividades pertinentes que se deben llevar a cabo para cambiar el certificado de conformidad.				
20	En Numeral 5.12, cambios que afectan a la certificación, Se modifica el texto: “El nuevo documento será entregado al cliente una vez devuelva el certificado anterior; para evitar la ambigüedad entre un certificado erróneo y un certificado corregido se procederá adicionando la codificación “C#” el numero será consecutivo tantas correcciones sean solicitadas”, por “El nuevo documento será entregado al cliente una vez devuelva el certificado anterior; para evitar la ambigüedad entre un certificado erróneo y un certificado corregido se procederá adicionando la codificación “S#” el numero será	Diciembre 09 de 2016	Luisa Fernanda Ortiz	Desconocido	Desconocido

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 33 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

	consecutivo tantas correcciones sean solicitadas".				
21	Se adecua formato a nueva imagen corporativa y se adapta al sistema integrado de gestión.	17/08/2017	Catalina Barrera	Angela Lasso	Julia Oropeza
	En el numeral 7.1 "Testificación", se relaciona los formatos: <i>SP-OP-44</i> informe de auditoría a laboratorios evaluados bajo ISO/IEC 17025 y <i>SP-OP-45</i> lista de verificación para laboratorios de acuerdo con los requisitos de la norma ISO/IEC 17025				
22	Se realiza actualización general en el procedimiento WS-OP-1.	2017-09-22	Julia Oropeza	D. Triviño A. Lasso	D. Triviño A. Lasso
23	Se realiza actualización general en el procedimiento WS-OP-1.	2017-11-09	Julia Oropeza	D. Triviño A. Lasso	D. Triviño A. Lasso
24	Se modifica el numeral 5 Responsabilidades, en donde se definieron cada una de ellas asociadas a los cargos de los funcionarios del OCP de Intertek Colombia S.A.	2018-10-22	R. Valencia A. Lasso	Julia Oropeza	R. Valencia A. Lasso
	Se realiza inclusión en el numeral 7.6 Evaluación los lineamientos exigidos para la creación o actualización de Listas de Chequeo, teniendo en cuenta la frecuencia de revisión de estas, verificación de requisitos reglamentarios y/o normativos y responsables de dicha revisión.				
	Se modifico en el numeral 7.12 Directorio de Productos Certificados indicando que en				

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 34 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

	el formato (SP-OP-14) Directorio de productos certificados se incluya el Control de Vigencia de Certificados Emitidos. Se Modifica el numeral 7.14 Cambios que Afectan a la Certificación incluyendo los lineamientos que definan cómo proceder en cuanto a los cambios que surjan y afecten los procesos de certificación. Se incluyen las responsabilidades en el ÍTEM 5 de acuerdo a los responsables sobre este procedimiento. Se modifica el numeral 4, en los esquemas de certificación 4 y 5, segregando los requisitos particulares para productor nacional y productor extranjero en cuanto a la evaluación del proceso de producción y el sistema de calidad. Se agrega como anexo el cuadro comparativo entre esquemas 1ª, 1B, 4 Y 5 teniendo en cuenta los requisitos particulares del reglamento técnico y la ISO/IEC 17067.				
25	Se modifica el procedimiento en el numeral 4 y el Anexo 3, en el esquema 5, añadiendo la inspección en bodegaje.	2019-01-25	R. Valencia J. Pardo	Julia Oropeza	R. Valencia A. Lasso

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 35 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

26	Adecuación del proceso de certificación de producto por cambios en los anexos.	2019-08-12	A. Lasso R. Valencia	Julia Oropeza	A. Lasso R. Valencia
27	Se especifican las actividades de muestreo dentro del plan de actividades SP-OP-17 y se especifica los mecanismos de custodia, para envío de muestras a laboratorios con conflicto de interés.	2020-02-12	J. Pardo/J. Mercado	A. Lasso R. Valencia	A. Lasso R. Valencia
28	Se actualiza lista cruzada con relacionado el nuevo código del procedimiento de PQRS (PC-009-CO). Se actualiza los consecutivos de la lista de chequeo SP-OP-36, se añaden las listas de chequeo para reglamento RETIQ y para seguridad de gasodomésticos, cascos, vidrios, llantas, cintas y cinturones.	2020-05-04	M. Quijano A. Lasso J. Pardo	J. Oropeza	R. Valencia/ A. Lasso
29	Se incluye en el título del procedimiento lo relacionado a certificación de procesos y/o servicios. Adicional se reestructura todo el procedimiento incluyendo los requisitos relativos a esquema 6. En el ítem 10.0 se actualiza de acuerdo a nuevas codificaciones de los formatos implementados en el sistema de gestión para esquema 6.	2020-07-07	J. Oropeza	D. Triviño	R. Valencia/ A. Lasso
30	Inclusión de nota aclaratoria en el ítem 7.1.1, referente al esquema 6.	2020-07-13	L. Peñuela	J. Oropeza	D. Triviño

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 36 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

31	Actualización para esquema 6 e inclusión del ANEXO 4 Flujograma de proceso de certificación de servicios – Check in certificado	2020-07-15	C. Barrera	J. Oropeza	D. Triviño
32	Se incluye referencia de Lista de chequeo documentación legal y SGC importador SP-OP-60	2020-09-07	A. Lasso	J. Oropeza	A. Lasso
33	Se incluye tiempo de validación de certificados emitidos y criterios de verificación Se incluye aclaración en definición de los requisitos de certificación, resaltando que los clientes deben proporcionar información acerca de la importación de productos cuando la regulación lo exige. Se incluye formato para evaluación SP-OP-33B para actividades de vigilancia y se especifica que el formato SP-OP-33 es para actividades de otorgamiento.	2020-09-28	A. Lasso R. Valencia	J. Oropeza	A. Lasso R. Valencia
34	Se incluye especificación de declaración de aceptación de equipo evaluador para actividad de certificación.	2021-01-14	J. Pardo	J. Oropeza	A. Lasso R. Valencia
35	Se incluye periodicidad y responsabilidad para revisión de las actualizaciones de los reglamentos técnicos (resoluciones) y la actualización respectiva (si aplica) de las listas de chequeo. Se da claridad sobre las acciones a considerar por cada uno de los involucrados en las etapas de certificación (evaluación, revisión	2021-05-31	J. Pardo	J. Oropeza	A. Lasso R. Valencia

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 37 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

	y decisión) en cuanto a la evaluación y declaración de norma técnica cuando así el reglamento lo requiere. Requerimientos mínimos que debe tener el certificado de conformidad.				
36	Se incluye nota aclaratoria en el ítem i. Inspección y toma de muestra , especificando que hacer en caso de que se presenten procesos simulados para las testificaciones supervisadas por ONAC.	2022-12-06	R. López	J. Oropeza	A. Lasso R. Valencia
37	Se especifica en el literal a. <i>Solicitud de la certificación</i> la documentación mínima requerida para solicitar el servicio de certificación. Se actualiza en literal b. Oferta Comercial, indicando que el tamaño de muestra definitivo estará definido en el SP-OP-17 una vez se de inicio a las actividades de evaluación. Se indica en la sección i. Revisión de la solicitud que en los casos en que la revisión de solicitud sea asignada a un auditor y durante esta se verifiquen familias o subfamilias de productos que no se habían tenido en cuenta previamente, se solicitarán las fichas técnicas o especificaciones adicionales a las que haya lugar	2022-12-16	L. Arbeláez R. López	J. Oropeza	A. Lasso R. Valencia
38	Se elimina el procedimiento de evaluación para esquema 6, se realiza inclusión de la norma ISO/IEC 17067 y se realiza modificación en el nombre de este procedimiento.	2023-01-26	A. Lasso R. Valencia	J. Oropeza	A. Lasso R. Valencia

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 38 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

39	Inclusión de listas de chequeo de llantas nuevas para motocicletas, exclusión de reglamento técnico de ollas	2023-07-07	A. Lasso R. Valencia	J. Oropeza	A. Lasso R. Valencia
40	Se modifica el literal b del numeral 7 Revisión de la solicitud, indicando que la revisión de la solicitud debe ser realizada por el Coordinador de línea o Auditor con competencia en el producto y planes de muestreo. Se organiza la numeración del numeral 7 del procedimiento.	2023-10-05	J. Vega M. Jaramillo E. Rojas	J. Oropeza	A. Lasso R. Valencia
41	Se actualiza la definición de familia de producto. Se aclaró que la validación de recursos debe realizarse por el coordinador de área y auditor con competencia en el producto (numeral 7 literal b Revisión de la solicitud). Se incluyó el lineamiento relacionado cuando la solicitud de certificación sea realizada por un intermediario o tercero, se debe suscribir el documento de trazabilidad entre el titular del certificado y el intermediario (numeral 7 literal c Oferta comercial). Se modificaron los tiempos para presentación de planes de acción cuando se reportan no conformidades y para la entrega de evidencias de cierre (numeral 7	2024-09-19	J. Vega E. Rojas A. Lasso	L. León	D. Ramirez A. Lasso

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 39 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

Evaluación del sistema productivo o del sistema de gestión de calidad del fabricante). Se modificó la sección en la que se indica que en caso de que el cliente no está de acuerdo con la decisión de Intertek puede interponer quejas ya que esto corresponde solo a apelaciones (numeral 7 literal i Decisión). Se modificó el plazo para el cargue de los certificados en SICERCO de acuerdo con la Resolución 72736 de 2022 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Se modifica el Objeto del docuemnto, relacionando los nuevos Esquemas de Certificación 1B RETIE, 4 RETIE, 5 RETIE, 1B RETILAP, 4 RETILAP Y 5 RETILAP de las Resoluciones 40117:2024 y 40150:2024 Se realizaron ajustes generales de forma.				
--	--	--	--	--

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 40 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

42	Se incluyen las modalidades de aceptación de ofertas comerciales parte de los representantes y los documentos legales válidos para clientes del exterior. Se incluye el uso del formato SP-OP-59 “FORMULARIO ELEGIBILIDAD PARA AUDITORIA REMOTA” y el procedimiento WS-OP-14 “METODOLOGIA DE EVALUACIONES REMOTAS” para procesos que requieran actividades de evaluación remota.	2025-03-25	R. Lopez A. Lasso	A. Gonzalez	D. Ramirez A. Lasso
43	-En el numeral 7 Procedimiento, literal a. Solicitud de la certificación se incluye “Certificados emitidos por un Organismo de Certificación acreditado por un organismo de acreditación extranjero, siempre y cuando tal organismo de acreditación esté reconocido en el marco de los acuerdos de reconocimiento multilateral de los que haga parte el ONAC. Intertek podría abstenerse de prestar el servicio si no se cuenta con este soporte aplicable a productos que permitan este tipo de validación de acuerdo con los reglamentos RETIE y RETILAP.” - En el numeral 7 Procedimiento, literal d. Aceptación Oferta	2025-08-04	J. Vega	D. Ramirez A. Lasso	D. Ramirez A. Lasso

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 41 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

Comercial y pago del servicio se Incluye “•Poder de autorización por parte del representante legal, al designado con la facultad de firmar documentos relacionados con el proceso de contratación con INTERTEK COLOMBIA S.A. •Para los clientes globales o aquellos que cuenten con múltiples servicios, en caso de que el representante legal o persona autorizada requiera aceptar las propuestas económicas por medios alternativos (como correo electrónico, órdenes de compra, entre otros), se deberá presentar una carta firmada por la persona responsable. En dicha carta, se deberá declarar el método de aceptación de las ofertas, así como el compromiso con el cumplimiento de los términos, condiciones y responsabilidades derivados de las mismas.” - En el numeral 7 Procedimiento, literal g Evaluación se incluye “NOTA: Para la identificación de muestras de acuerdo con el “ACTA DE VISITA Y TOMA DE MUESTRAS” (SP-OP-19) en el ítem que se define la Identificación de los sticker de Intertek con el cual han sido marcadas las muestras. Se acepta la identificación con elementos de la fábrica (números				
--	--	--	--	--

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 42 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

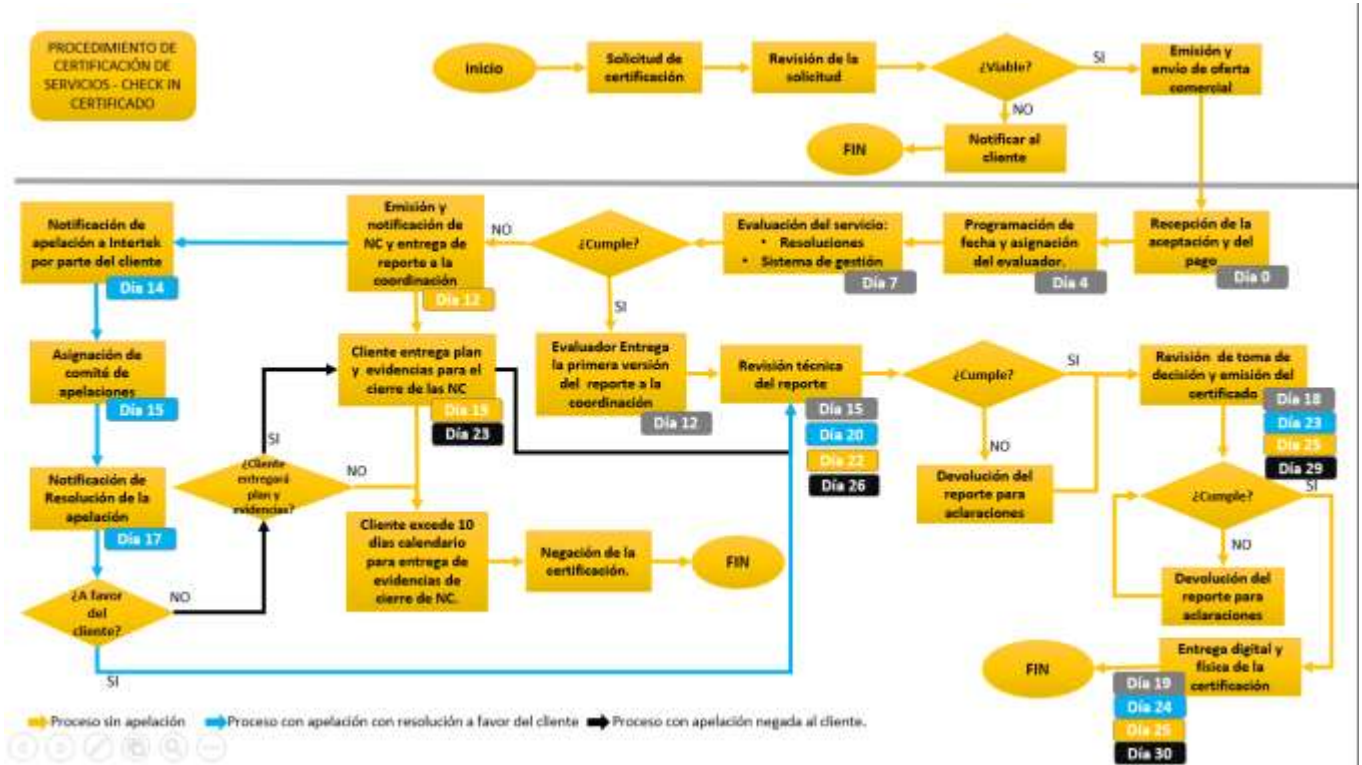
	seriales u otra identificación inequívoca disponible) en caso de no contar con rótulos de ITK” - En el ítem Evaluación del sistema productivo o del sistema de gestión de calidad del fabricante (Para esquemas 4 y 5, 4 RETIE, 4 RETILAP) en la nota 1 se incluye “Para estos esquemas será válido el reconocimiento del registro IFA o FUS del Sello ETL.” -Se elimina el SP-OP-33 B Documentación de las actividades de evaluación – DAE. - Se incluyo en el numeral 4 Definiciones la definición de proceso simulado. - En el ítem Informe de evaluación incluyó en la nota: <i>Para el caso listas de chequeo correspondiente reglamentos RETIE, RETILAP mantendrá por producto.</i> - Se unifica información y elimina el WS-OP-12 Procedimiento para seguimiento y vigilancia. - Se elimina la referencia del WS-OP-13 Procedimiento para la suspensión y retiro.				
44	Se elimina el esquema 3 Se ajusta la hoja de historial de cambios de acuerdo con el control documental del SIG.	2026-03-20	R. Lopez	A. Lasso	D. Ramirez

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 43 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01

12. ANEXOS

ÍTEM	i. Inspección y toma de muestra	No. de control
1	FLUJOGRAMA	WS-OP-1 ANEXO 1
2	TERMINOS Y CONDICIONES	ANEXO 1
3	REQUISITOS PARA ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN Y RESOLUCIONES APLICABLES A LOS REGLAMENTOS TÉCNICOS	ANEXO 2
4	FLUJOGRAMA DE PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS	ANEXO 3

 Total Quality. Assured.	PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ISO 17065.		
PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	PÁGINA: 44 de 44	REVISIÓN: 44	CÓDIGO: WS-OP-01



ANEXO 3 – Flujograma de proceso de certificación de servicios