



**BUREAU**  
**VERITAS**

**BVQI COLOMBIA LTDA.**

**SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO  
MECANISMOS GENERALES DE CONTROL**



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

## CONTENIDO

### HOJA DE LA HISTORIA DEL CAMBIO

1. INTRODUCCION Y ALCANCE
2. DEFINICIONES
3. GENERALIDADES
4. JERARQUIA Y COMPETENCIA
5. ORGANISMOS DE INSPECCION Y ENTIDADES DE AUDITORIA
6. SOLICITUD DE CERTIFICACION
  - 6.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS TIPOS DE SISTEMAS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS APLICADOS POR BUREAU VERITAS
  - 6.2. ESQUEMA DE EVALUACIÓN
  - 6.3. APLICACIÓN DE LA SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN
7. OBLIGACIONES POR PARTE DEL CLIENTE
8. PROCESO PARA LA OBTENCION DE LA CERTIFICACION
  - 8.1. CERTIFICACIÓN MUESTRA y LOTE
  - 8.2. CERTIFICACIÓN MARCA/CONTINUA O PROCESOS/SERVICIOS
  - 8.3. PROCESOS/SERVICIOS – LOS AGENTES DE LA CADENA DE DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLES Y TALLERES DE CONVERSIÓN
  - 8.4. ACCIONES CORRECTIVAS GENERADAS DE LA AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN Y DE SEGUIMIENTO
9. EMPLEO DEL CERTIFICADO
  - 9.1. CERTIFICACIÓN MUESTRAY LOTE

**PGP01**

Revisión: 22

Fecha: 22-08-2017

Página 2 de 38

Revisado por:

L.C. Rodríguez

Aprobado por:

M.A Triana



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

- 9.2. CERTIFICACIÓN MARCA/CONTINUA O PROCESOS/SERVICIOS
- 9.3. CERTIFICACIÓN PROCESOS/SERVICIOS Y GNV
- 10. SUSPENSION, RETIRO O CANCELACION DE LA CERTIFICACION
- 11. QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES
- 12. CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD
- 13. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
- 14. ANEXOS

**PGP01**

Revisión: 22

Fecha: 22-08-2017

Página 3 de 38

Revisado por:

L.C. Rodríguez

Aprobado por:

M.A Triana



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

### HOJA DE RELACION DE CAMBIOS

PAGINA	RESUMEN DEL CAMBIO	NUEVA EDICION	AUTORIZADO
Todas	Emisión Inicial	13/07/99	W. Delgado
Todas	Revisión General	25/10/99	W. Delgado
Todas	Revisión por comentarios de la SIC y otras actualizaciones	13/03/00	W. Delgado
Todas	Revisión General	12/02/02	E. Prieto
Todas	Revisión General	18/04/05	E. Prieto
Todas	Revisión General / Cambio Anexo	02/08/05	E. Prieto
Todas	Revisión General, inclusión de la norma NTCGP1000:2004	07/09/06	E. Prieto
Todas	Revisión general por cambios en el BMS de versión de Septiembre de 2006 (Cambio de Marca).	24/01/07	M. Triana
Todas	Relación a los documentos y requisitos de certificación de Vehículos Convertidos a GNV, Talleres de Conversión a GNV y Estaciones de Servicio (GNV – Combustibles Líquidos).	12/06/07	M. Triana
Página 6	Incluir el perfil de competencia	24/06/07	M. Triana
Página 17	Incluir IT 516	10/07/07	M. Triana
Página 6 y 17	Incluir IT 517	14/07/08	JF. Moya
Página 7 y 8	Jerarquía y competencia	29/09/2009	M. Triana
Todas	Revisión general por cambios en parámetros organizacionales.	25/01/2010	M. Triana
Todas	Revisión general por cierre de NC generadas por el ONAC	15/03/2010	M. Triana
Todas	Revisión General	20/03/2011	M. Triana
Todas	Revisión General – Actualizaciones 17065:2013	03/06/2014	M. Triana
Página 11, 17 y 20	Se incluye Anexo 1 y se aclara el uso del Reporte de Visita de Seguimiento.	24/10/2014	M. Triana
Todos	Precisión del alcance de la certificación de producto.	05/01/15	M. Triana
Todos	Aclaración proceso de certificación	16/01/17	M. Triana
Todos	Aclaración proceso de certificación	14/03/17	M. Triana
Todos	Aclaración proceso de certificación evaluación del sistema de gestión del cliente. Nueva enumeración de numerales y notas.	22/08/17	M. Triana



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

## 1. INTRODUCCION Y ALCANCE

BUREAU VERITAS CERTIFICATION es una subsidiaria completamente independiente de Bureau Veritas. Fundada en 1828, Bureau Veritas (BV) es una gran organización internacional que ofrece servicios de clasificación, estudios e inspección para buques, aeronaves, materiales y equipamiento, vehículos, máquinas, motores y todas las clases de estructuras y sistemas incluyendo trabajos de ingeniería en construcción e ingeniería civil.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION, ofrece un servicio a sus clientes que cubre la Auditoria y Certificación de Sistemas de Gestión y Certificación de producto acorde con las acreditaciones Nacionales e Internacionales vigentes.

Este procedimiento cubre el alcance del Servicio de Certificación de Producto y establece las condiciones para la solicitud, autorización, uso, gestión, mantenimiento y cancelación de la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

El presente procedimiento está basado en las disposiciones adoptadas por el Gobierno Nacional a través del cumplimiento del Decreto No. 1471 (del 5 de agosto del 2014) modificado por el Decreto No. Decreto 1595 de 2015, "Por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de la Calidad expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, mediante el cual se reorganiza el Subsistema Nacional de la Calidad, y de la Norma NTC 17065:2013 y NTC 17067:2013.

## 2. DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento se aplican los términos y definiciones establecidas en las NTC-ISO/IEC 17000:2005, NTC-ISO/IEC 17065:2013 y NTC-ISO/IEC 17067:2013

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

*Apelaciones:* se define como una inconformidad en relación a una decisión tomada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION en relación a una certificación o en cuanto a la resolución de una queja o reclamo ya sea hacia BUREAU VERITAS CERTIFICATION o un cliente certificado.

*Certificación de Producto/proceso o servicio:* es el medio por el cuál un Cliente puede tener confianza en el producto/proceso o servicio que entrega a una organización; es más efectiva cuando la misma es llevada a cabo por un Organismo de Certificación prestigioso operando bajo las reglas de una Acreditación Nacional o internacional. La prueba de que la Certificación se ha realizado de esta forma, debe manifestarse en los Certificados de Aprobación.



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

La "MARCA de Calidad BUREAU VERITAS CERTIFICATION" de conformidad con reglamentación técnica, es la expedida por BUREAU VERITAS CERTIFICATION, bajo las condiciones de este procedimiento y cuyo fin es certificar que los productos que lo tienen son conformes con las normas Técnicas locales, normas técnicas internacionales o reglamentos técnicos (oficiales o internos), provienen de una fabricación en que la Calidad es controlada según las disposiciones de este procedimiento y son sometidos a un control permanente de la Calidad y de la Producción por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

*Cliente:* Persona jurídica que solicita el uso de la MARCA y que en su momento tendrá aprobación para el uso de la misma.

*Producto:* Artículo o material fabricado o distribuido por el solicitante o proceso/servicio para el cual se ha formulado una petición para utilizar la MARCA.

*Reglamentación técnica:* Corresponde a la normatividad emitida y dirigida a un producto proceso/servicio, donde se establezcan parámetros de cumplimiento del mismo, en cuanto a su construcción, operatividad, usos, seguridad, etc. Esta reglamentación puede ser una norma técnica local, norma técnica internacional, reglamento técnico oficial, leyes, decretos, convenios contractuales, etc.

*Servicio de certificación de producto:* Proceso que incluye las actividades necesarias para verificar la conformidad de productos contra Reglamentación técnica, la cual es independiente de la persona u organización que provee el objeto y también de los intereses del usuario en dicho objeto.

*Verificación de Conformidad:* Confirmación mediante el examen de las evidencias que el producto cumple con los requisitos específicos.

### **3. GENERALIDADES**

Este documento describe el procedimiento a seguir para lograr la Certificación de Producto de una Organización. Esta verificación se puede lograr a través de un ensayo del producto de acuerdo a las normas técnicas o reglamentación técnica aplicable o a través de la evaluación del Sistema de Calidad de la Fábrica y su proceso productivo o prestación del servicio para certificación MUESTRA, LOTE MARCA/CONTINUA o PROCESOS/SERVICIOS, incluyendo GNV.

Este procedimiento describe las acciones requeridas por ambos, BUREAU VERITAS CERTIFICATION y EL CLIENTE, para completar el proceso de Certificación de Producto. Una Organización certificada bajo este esquema está habilitada para exhibir la MARCA de BUREAU VERITAS CERTIFICATION apropiada, o un Certificado de Conformidad con referencia a Reglamentos técnicos, normas técnicas o especificaciones técnicas.



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Para lograr y mantener la certificación, EL CLIENTE debe cumplir con los requisitos de este y demás documentos proporcionados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION y debe mantener posteriormente un nivel aceptable de su Sistema de la Calidad, el cual debe mantenerse satisfactoriamente en el caso de haber recibido la MARCA de calidad BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

La Certificación otorgada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION cubre solamente los productos proceso/servicios directamente bajo el control de EL CLIENTE.

La MARCA es propiedad exclusiva de BUREAU VERITAS CERTIFICATION de acuerdo con los derechos registrados ante la oficina de propiedad industrial de la Superintendencia de Industria y Comercio. La MARCA se podrá registrar en otros países para asegurar su protección en el mundo. Se crea en BUREAU VERITAS CERTIFICATION el Registro de los productos que ostentan MARCA, para autenticar públicamente la autorización y vigencia de los derechos de uso de la MARCA.

#### **4. JERARQUIA Y COMPETENCIA**

La solicitud, autorización, negación, uso, mantenimiento o suspensión de la MARCA de BUREAU VERITAS CERTIFICATION de Conformidad con Reglamentación técnica, así como la expedición del Certificado de Conformidad; quedan sometidos al siguiente orden jerárquico:

- *Gerencia técnica o sus delegados:* Es la máxima instancia en la toma inicial de la decisión de aprobar o denegar la certificación.
- *Gerente de Operaciones:* Realiza toda la coordinación técnica, administrativa y operativa de las actividades necesarias para la gestión de la MARCA y certificación de producto.
- *Comité de certificación:* Durante la realización del comité de certificación se verifica de manera general que los certificados aprobados hayan estado dentro de los parámetros de imparcialidad, confidencialidad y no conflicto de intereses.

#### **5. ORGANISMOS DE INSPECCIÓN Y ENTIDADES DE AUDITORIA**

BUREAU VERITAS CERTIFICATION puede contratar para actividades de certificación de producto, a entidades de Inspección Externas que a juicio de BUREAU VERITAS CERTIFICATION tengan las condiciones necesarias para realizar esta actividad. De igual manera puede utilizar auditores y/o inspectores externos, sin embargo la responsabilidad de la prestación del servicio será de BUREAU VERITAS CERTIFICATION.



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

## 6. SOLICITUD DE CERTIFICACION

### 6.1. Características de los tipos de sistemas de certificación de productos aplicados por Bureau Veritas Certification.

6.1.1. Certificación MUESTRA (Esquema Tipo 1a NTC 17067:2013): En este esquema, una o más muestras del producto se someten a las actividades de determinación. Se emite un certificado de conformidad para este tipo de producto, cuyas características se detallan en el certificado o en un documento mencionado en el certificado. Los elementos de la producción no están cubiertos por la atestación de conformidad de Bureau Veritas Certification.

Este sistema incluye:

- a. Selección: incluye actividades de planificación y preparación, especificación de requisitos de acuerdo a los documentos normativos aplicables y tomas de muestras y contra muestras, según sea aplicable, con el fin de recolectar o producir toda la información y los elementos de entrada necesarios para la posterior función de determinación.
- b. Determinación de características: Definir los requisitos técnicos de evaluación en términos de características del producto, que pueden ser definidas por normas, reglamentos o especificaciones del cliente y los mecanismos para evaluar la conformidad tales como ensayos, pruebas, evaluación de documentos u homologación de documentos internacionales.
- c. Revisión: Evaluación del informe de todos los resultados de ensayos o pruebas aplicados a los productos a certificar, así como requisitos documentales, con relación al cumplimiento de los requisitos especificados.
- d. Decisión de certificación: con base en las evidencias recolectadas durante la auditoria la cual puede ser favorable a través de la emisión del certificado o en su defecto una carta de no conformidad.
- e. Atestación y Licencia: Emisión de certificado de conformidad, derecho a usar el logo de certificación en el producto, basada en la decisión tomada después de la revisión, de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados.

6.1.2. Certificación LOTE (Esquema Tipo 1b NTC 17067:2013): 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, la cual puede incluir el ensayo de todas las unidades del lote (ensayo al 100%), estaría basada por ejemplo, en la homogeneidad de los elementos del lote y la aplicación del plan de muestreo, cuando sea adecuado. Si el resultado de la determinación la revisión la definición es positivo, todos los elementos del lote pueden ser descritos como certificados y pueden llevar marca de conformidad.





BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Los elementos de la producción no están cubiertos o del sistema de gestión del fabricante por la atestación de conformidad de Bureau Veritas Certification.

Este sistema incluye:

- a. Selección: incluye actividades de planificación y preparación, especificación de requisitos de acuerdo a los documentos normativos aplicables y tomas de muestras y contra muestras, según sea aplicable, **con el fin de recolectar o producir toda la información y los elementos de entrada necesarios para la posterior función de determinación.**
- b. Determinación de características: Definir los requisitos técnicos de evaluación en términos de características del producto, que pueden ser definidas por normas, reglamentos o especificaciones del cliente y los mecanismos para evaluar la conformidad tales como ensayos, pruebas, evaluación de documentos u homologación de documentos internacionales.
- c. Revisión: Evaluación del informe de todos los resultados de ensayos o pruebas aplicados a los productos a certificar, así como requisitos documentales, **con relación al cumplimiento de los requisitos especificados.**
- d. Decisión de certificación: con base en las evidencias recolectadas durante la auditoria la cual puede ser favorable a través de la emisión del certificado o en su defecto una carta de no conformidad.
- e. Atestación y Licencia: Emisión de certificado de conformidad, derecho a usar el logo de certificación en el producto, **basada en la decisión tomada después de la revisión, de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados.**

6.1.3. Certificación MARCA/CONTINUA (Esquema Tipo 5 NTC 17067:2013): Incluye el ensayo/prueba y la evaluación u homologación del sistema de gestión de calidad involucrado. Se realiza la vigilancia del sistema de gestión de calidad y se pueden extraer muestras del producto del mercado, del punto de producción o de ambos, las cuales son evaluadas para determinar la continuidad de la conformidad. La vigilancia de esta certificación incluye ensayos y pruebas para determinar que el producto sigue cumpliendo los requisitos normativos, evaluación u homologación del sistema de gestión de calidad involucrado.

Este sistema incluye:

- a. Selección: incluye actividades de planificación y preparación, especificación de requisitos de acuerdo a los documentos normativos aplicables y tomas de muestras y contra muestras, según sea aplicable, **con el fin de recolectar o producir toda la información y los elementos de entrada necesarios para la posterior función de determinación.**
- b. Determinación de características: Definir los requisitos técnicos de evaluación en términos de características del producto, que pueden ser definidas por normas, reglamentos o especificaciones del cliente y los mecanismos para evaluar la



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

- conformidad tales como ensayos, pruebas, evaluación de documentos u homologación de documentos internacionales.
- c. Revisión: Evaluación del informe de todos los resultados de ensayos o pruebas aplicados a los productos a certificar, así como requisitos documentales, **con relación al cumplimiento de los requisitos especificados.**
  - d. Decisión de certificación: con base en las evidencias recolectadas durante la auditoria la cual puede ser favorable a través de la emisión del certificado o en su defecto una carta de no conformidad.
  - e. Atestación y Licencia: Emisión de certificado de conformidad, derecho a usar el logo de certificación en el producto, **basada en la decisión tomada después de la revisión, de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados.**
  - f. Vigilancia del Sistema de gestión de calidad, acorde al instructivo interno, mediante ensayos/pruebas o inspección de muestras de fábrica o del mercado, o de ambos.

**NOTA (1):** *BUREAU VERITAS CERTIFICATION realiza la evaluación y vigilancia del sistema de gestión de calidad, conforme al numeral 8.2.1 del presente documento.*

**6.1.3. Certificación PROCESOS/SERVICIOS (Sistema 6 NTC 17067:2013):** Aplica a la certificación de procesos y servicios. Las actividades de determinación y evaluación no se limitan a la evaluación de elementos intangibles. En algunas situaciones, los elementos tangibles pueden sustentar evidencia de conformidad indicada por la evaluación de los procesos, recursos y controles involucrados.

Este sistema incluye:

- a. Selección: incluye actividades de planificación y preparación, especificación de requisitos de acuerdo a los documentos normativos aplicables y tomas de muestras y contra muestras, según sea aplicable, **con el fin de recolectar o producir toda la información y los elementos de entrada necesarios para la posterior función de determinación.**
- b. Determinación de características: Definir los requisitos técnicos de evaluación en términos de características del producto, que pueden ser definidas por normas, reglamentos o especificaciones del cliente y los mecanismos para evaluar la conformidad tales como ensayos, pruebas, evaluación de documentos u homologación de documentos internacionales.
- c. Revisión: Evaluación del informe de todos los resultados de ensayos o pruebas aplicados a los productos a certificar, así como requisitos documentales, **con relación al cumplimiento de los requisitos especificados.**
- d. Decisión de certificación: con base en las evidencias recolectadas durante la auditoria la cual puede ser favorable a través de la emisión del certificado o en su defecto una carta de no conformidad.



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

- e. Atestación y Licencia: Emisión de certificado de conformidad, derecho a usar el logo de certificación en el producto, basada en la decisión tomada después de la revisión, de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados.
- f. Vigilancia del Sistema de gestión de calidad, acorde al instructivo interno.

*NOTA (2): BUREAU VERITAS CERTIFICATION realiza la evaluación y vigilancia del sistema de gestión de calidad se tratan conforme al numeral 8.2.1 del presente documento.*

## 6.2. Esquema de Evaluación

Las Reglas Específicas del esquema de evaluación son, de manera general:

- Descripción e identificación del producto y la correspondiente norma o reglamentación técnica específica.
- Definición de las características de la certificación.
- Definición de los requisitos de evaluación del sistema de calidad del fabricante/cliente (para esquemas 5 y 6 definidos en la norma NTC-ISO/IEC 17067:2013).
- Definición del esquema de seguimiento posterior (para esquemas 5 y 6 definidos en la NTC-ISO/IEC 17067:2013).
- Verificación de la posibilidad de ejecución del servicio de auditoría a través de la preventa en el formato SF150 (cuando sea aplicable).
- Costos del proceso.
- Oferta comercial de BUREAU VERITAS CERTIFICATION y aceptación de oferta por parte del cliente.
- Contrato o convenio entre el cliente y BUREAU VERITAS CERTIFICATION

La certificación se realizará con base en los requisitos de las normas o reglamentación técnica definida en la oferta comercial de BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

La Reglamentación técnica corresponde a la normatividad emitida y dirigida a un producto o proceso/servicio, donde se establezcan los requisitos de cumplimiento del mismo, en cuanto a su construcción, operatividad, usos, seguridad, etc. Esta reglamentación puede ser una norma técnica local, norma técnica internacional, reglamento técnico oficial, leyes, decretos, convenios contractuales, etc.

Para la identificación de familias o tipos es necesario primero que se describan las referencias y las características técnicas de los productos de forma clara y precisa de tal manera que sean inequívocas y que no se generalice el producto, proceso o servicio abarcando otros por fuera del alcance de la certificación.

La identificación de familias debe estar establecida desde la preventa y debe incluirse dentro del informe de auditoría y debe corresponder a la información descrita dentro del certificado de conformidad, en el caso de ser necesario modificar las muestras indicadas en



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

la preventa, el auditor deberá documentar dentro del informe de auditoría claramente los motivos del cambio de las muestras preseleccionadas en la preventa.

La identificación de familias permite realizar un muestreo representativo de los productos a certificar, se debe informar al cliente (dentro del proceso de auditoría) basado en todos los criterios descritos a continuación:

- Provenir de un mismo proveedor o fabricante.
- Tener características similares (ejemplo: potencia, formas constructivas, vidas útiles, capacidades, colores, dimensiones, etc.), lo anterior de acuerdo con los parámetros que son requisitos dentro de la norma de certificación
- Tener usos funcionales similares.

**NOTA (3): Familia de producto:** *corresponde a los productos de un mismo conjunto que por cumplir con los criterios de agrupación de familias, se concentran para ser representados en el muestreo y en la expedición del certificado de conformidad.*

**NOTA (4): Requisitos generales:** *requisitos de un producto concernientes al rotulado o marcación, formas constructivas, documentación de control de producción y requisitos de terminado.*

**NOTA (5): Requisitos específicos:** *requisitos de un producto que involucran pruebas desarrolladas por un laboratorio.*

### 6.3. Aplicación de la solicitud de Certificación

La Certificación puede ser solicitada por cualquier persona natural o jurídica, ya sea fabricante o distribuidor del producto para el cual se solicita el Certificado.

El registro de solicitud será utilizado como la base para la generación de la Oferta Comercial y convenios. Este registro aplica tanto para certificación de primera vez, certificaciones sucesivas o ampliaciones de alcance, de igual manera aplica para producto en general, así como establecimientos dedicados a la distribución de productos derivados del petróleo, estaciones de servicio de GNCV y talleres de conversión de vehículos a GNCV. Dentro del formulario debe estar toda la información necesaria para completar el proceso de certificación dentro de la que se encuentra:

- el producto proceso/servicio que se van a certificar y sus características técnicas si aplica;
- las normas y/u otros documentos normativos para los cuales el cliente busca la certificación;
- las características generales del cliente, incluyendo su nombre y dirección de las ubicaciones físicas, los aspectos significativos de sus procesos y operaciones (si así lo exige el documento normativo) y cualquier obligación legal pertinente;



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

- toda otra información necesaria, de acuerdo con los requisitos de certificación correspondientes, tal como la información para las actividades de evaluación inicial y vigilancia, por ejemplo, los lugares donde se elaboran los productos certificados.

Cuando se haya recibido la información pertinente, BUREAU VERITAS CERTIFICATION determina los criterios de evaluación para desarrollar la actividad, los cuales contemplan como mínimo la siguiente información:

- Verificación de alcance de acreditación para realizar el proceso de certificación.
- Verificación de la existencia de laboratorios para la ejecución de los ensayos requeridos.
- Información sobre los requerimientos adicionales tales como evaluación de laboratorios, evaluación del sistema de gestión de calidad, atestiguamiento de ensayos y viajes adicionales.
- Identificación del producto (nombre, cantidad, referencias y características técnicas principales).
- Reglamentación técnica o normatividad específica aplicable.
- Identificación de familias y fabricantes (si aplica).
- Tipo de muestreo a realizar, éste se determina aplicando planes de muestreo indicados en las normas técnicas o en su defecto en lo definido en el IT 510.
- Cantidad de la muestra y contra muestra (si aplica).
- Tipo de auditoria (inicial / seguimiento).
- Ensayos a realizar.
- Actividades de seguimiento posteriores a la obtención de la certificación.

Para el caso de productos importados, BUREAU VERITAS CERTIFICATION solicitará, por cada fábrica, los siguientes documentos para homologar el certificado de gestión de calidad de acuerdo a los requerimientos del reglamento o norma de certificación, si se tiene algún tipo de requerimiento para su homologación; en todos los casos, incluso, cuando exista reglamentación técnica equivalente en Colombia, o existan certificados de país de origen:

- Certificado de Sistema de Gestión de Calidad vigente del fabricante.
- Información técnica del producto (Manuales, Fichas, especificaciones, etc.)

La información anterior hace parte de la documentación requerida para poder genera el documento de Preventa.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION proveerá, con base en esta información, una cotización para cubrir el costo de la expedición del certificado o de la MARCA y las auditorias de seguimiento posteriores cuando aplique. Los Términos y Condiciones están descritos en este documento. BUREAU VERITAS CERTIFICATION, se rige por las reglas de acreditación definidas por los Organismos nacional e Internacionales de acreditación, si por requerimiento o acto resolutivo del Organismo de acreditación o de



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

cualquier autoridad competente, no se pudiera prestar el servicio, BUREAU VERITAS CERTIFICATION, quedará exento de responsabilidad alguna.

**NOTA (6):** *La designación de días contemplará las siguientes actividades dependiendo el esquema de certificación:*

- Realización del informe por parte del Auditor
- Revisión del producto, proceso/servicio en las instalaciones del cliente y toma de muestras si aplica.
- Evaluación del sistema de gestión de calidad de los fabricantes que no lo tengan certificado o que el alcance de dicho certificado del sistema de gestión no cubra los productos que se van a certificar, **en los casos que aplique.**
- En caso de que no exista laboratorio acreditado o los ensayos no estén dentro del alcance de acreditación, se debe incluir la evaluación del mismo bajo la norma NTC 17025:2005 y los días de atestiguamiento necesarios para la realización de los ensayos, **en los casos que aplique.**
- Realización de listas de chequeo.

Si durante la revisión de la oferta solicitada se encuentra que no se tiene la competencia o capacidad para realizar la actividad, BUREAU VERITAS CERTIFICATION notificará al cliente del rechazo de la solicitud. Si el cliente lo solicita, BUREAU VERITAS CERTIFICATION debe proporcionar la justificación para la omisión de las actividades.

Si EL CLIENTE desea proceder con la Certificación, deberá confirmar oficialmente su aceptación. Al recibir BUREAU VERITAS CERTIFICATION este documento, el mismo será tomado como una instrucción para proceder en conformidad con el Acuerdo de Certificación y las condiciones generales y es evidencia de aceptación de las condiciones definidas en este documento.

En conjunto con el cliente, BUREAU VERITAS CERTIFICATION programará las fechas para la verificación inicial para el caso de certificación MARCA/CONTINUA o PROCESOS/SERVICIOS y/o para la selección de las muestras y verificación de conformidad del producto en caso de certificación MUESTRA o LOTE.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION asignará el auditor para la ejecución de la actividad de acuerdo con su disponibilidad de agenda y cumpliendo los códigos establecidos para cada producto según el BMS **y especificaciones locales.** BUREAU VERITAS CERTIFICATION remitirá a manera de aceptación del inicio del proceso, comunicación formal escrita a LA ORGANIZACION, indicando la documentación requerida para el inicio de la actividad, igualmente se informará sobre el equipo auditor seleccionado. El equipo auditor será seleccionado de acuerdo con los requisitos impuestos a BUREAU VERITAS CERTIFICATION por los organismos de Acreditación.



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

## 7. OBLIGACIONES POR PARTE DEL CLIENTE

Asegurar el libre acceso a sus Plantas, Laboratorios y dependencias para las inspecciones y/o verificaciones que deba realizar BUREAU VERITAS CERTIFICATION dentro de los procesos de auditoría requeridos para la certificación de producto, suministro de producto para la verificación de los correspondientes requisitos y la toma de muestras para el envío al laboratorio.

El cliente debe proveer los documentos y elementos necesarios para realizar la auditoría, tales como: Documentos legales, fichas técnicas del producto, manuales de instalación, manuales de usuario, plaquetas de identificación, calcomanías, garantías del equipo, garantías de instalación, registro de garantías o reparaciones, registro de quejas y reclamos, certificados de calidad de los fabricantes, entre otros documentos aplicables dependiendo de la norma evaluada.

Cubrir dentro de los plazos estipulados en el contrato, los honorarios que BUREAU VERITAS CERTIFICATION cobre por la autorización del uso de la MARCA y/o certificación.

Recibir las auditorías de seguimiento a los certificados de conformidad de producto que se requieran, dentro de los tiempos estipulados en el contrato de certificación.

***NOTA (7):** Para los establecimientos dedicados a la distribución de productos derivados del petróleo, estaciones de servicio de GNCV y talleres de conversión de vehículos a GNCV, estas visitas de seguimiento deberán ser programadas de acuerdo con los tiempos de tolerancia establecidos en el Cuadro de Tolerancias en las Visitas de Seguimiento según tipo de Establecimiento y Tiempo de Certificación (Ver Anexo No. 1) al final del presente Procedimiento.*

Aceptar la realización de auditorías especiales en caso de presentarse alguna queja o requerimiento relacionado con un producto certificado.

Aceptar la visita del personal del organismo de acreditación que requiera verificar el proceso de auditoría de BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Informar a Bureau Veritas Certification cualquier cambio directo en las características del producto, procesos o servicios así como cambios indirectos que afectan el producto como cambios en el personal encargado.

El valor de la oferta comercial corresponde al cálculo de la certificación según las referencias y/o países de origen, especificados en el Formulario de Aplicación, en el caso en que éstos sean modificados, la oferta Comercial variará como corresponda y es Responsabilidad de la Organización evaluada dar a conocer estas variaciones a Bureau Veritas Certification formalmente antes de ejecutar la Actividad.



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Al aceptar esta oferta independientemente de los resultados, la EMPRESA se compromete a cancelar el valor aquí definido y el valor de las pruebas de laboratorio (en el caso que aplique). El certificado o carta de NO Conformidad solo se entregará una vez se haya cancelado el valor de los Servicios prestados (Auditoria + Pruebas de Laboratorio).

La EMPRESA sigue siendo responsable por cualquier anomalía en sus productos y defenderán, protegerán e indemnizarán a BUREAU VERITAS CERTIFICATION. La certificación emitida no exime a los Clientes de sus obligaciones legales respecto de los servicios o productos en el alcance de sus sistemas de gestión.

La EMPRESA se compromete a hacer declaraciones coherentes sobre el alcance de la certificación (nombre del producto/proceso/servicio, esquema de certificación y referente normativo), los cuales son corroborados dentro del ejercicio de auditoría.

La EMPRESA se compromete a no utilizar su certificación de conformidad de producto de manera que ocasione mala reputación para BUREAU VERITAS CERTIFICATION y a no hacer ninguna declaración relacionada con su certificación de conformidad de producto que BUREAU VERITAS CERTIFICATION pueda considerar engañosa o no autorizada.

Inmediatamente después de que BUREAU VERITAS CERTIFICATION suspenda o retire la certificación de conformidad de producto, o que dicha certificación finalice, la EMPRESA se compromete a dejar de utilizarla en todo material publicitario que contenga alguna referencia a ella, y emprende las acciones exigidas por el esquema de certificación (por ejemplo, la devolución de los certificados) y cualquier otra medida que se requiera.

Al hacer referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, EMPRESA debe cumplir con los requisitos de uso establecidos por BUREAU VERITAS CERTIFICATION o el esquema de certificación.

Si la empresa suministra copias de los documentos de certificación otorgados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad.

La EMPRESA se compromete a cumplir con todos los requisitos que pueda estipular el esquema de certificación o BUREAU VERITAS CERTIFICATION con respecto al uso del logo y a la información relacionada con el mismo.

La EMPRESA debe conservar un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de requisitos de la certificación y poner tales registros a disposición de BUREAU VERITAS CERTIFICATION cuando este lo solicite.

## **8. PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN**

**8.1. Certificación MUESTRA y LOTE:** En este esquema, un lote o muestra del producto se somete a las actividades de determinación.





BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Las principales operaciones al respecto son:

#### 8.1.1. Evaluación Inicial:

Se realiza una revisión documental de aspectos básicos de la organización como su legalidad, información técnica del producto, información de la muestra o del lote a certificar.

#### 8.1.2. Selección de Muestras y Verificación de la Conformidad:

Las muestras y contra muestras se toman, aplicando planes de muestreo indicados en las normas técnicas respectivas de los productos o en su defecto en lo descrito en los instructivos internos.

Las muestras y contra muestras tomadas se deben identificar colocando una etiqueta autoadhesiva la cual contiene:

- Código de muestra y contra muestra.
- Nombre del auditor.
- Fecha del muestreo.

#### 8.1.3. Realización de ensayos de laboratorio:

Las muestras y contra muestras seleccionadas por el auditor deberán ser sometidas a ensayos realizados por el laboratorio designado por BUREAU VERITAS teniendo en cuenta:

Con base en lo establecido en el Decreto 1471 (del 5 de agosto del 2014) modificado por el Decreto 1595 de 2015, "Por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de la Calidad expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, mediante el cual se reorganiza el Subsistema Nacional de la Calidad, Artículo 2.2.1.7.9.5 **Realización de ensayos en laboratorios**, estos se realizarán en laboratorios acreditados por organismos de acreditación que hagan parte de los acuerdos de reconocimiento multilateral suscritos por el organismo nacional de acreditación ONAC.

Cuando no exista en Colombia laboratorio acreditado para la realización de los ensayos requeridos para el cumplimiento del reglamento técnico aplicable, tales ensayos se podrán realizar en laboratorios evaluados previamente por los organismos de certificación de producto o los de inspección, según sea el caso, bajo la Norma NTC/ISO/IEC17025:2005.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION, solo podrá utilizar estos laboratorios para los efectos previstos hasta que se acredite el primer laboratorio en Colombia., mediante el uso



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

del IT-508 GESTIÓN DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION es quien toma la decisión sobre la utilización o no de un laboratorio nacional o internacional, con base en la calificación, evaluación y seguimiento a los servicios que prestan los laboratorios, siguiendo los siguientes criterios aplicables en su orden así:

1. *Laboratorios acreditados en Colombia que tengan los ensayos requeridos dentro del alcance de acreditación:* La condición de validez y de alcance de la acreditación debe ser verificada con el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC. Estos laboratorios no requieren de evaluación adicional o testificación de ensayos.
2. *Laboratorios acreditados en Colombia que no tengan dentro del alcance de acreditación los ensayos requeridos:* La condición de validez de la acreditación debe ser verificada con el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC. Estos laboratorios no requieren de evaluación adicional, pero los ensayos deben ser testificados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.
3. *Laboratorios no acreditados en Colombia:* Estos laboratorios deben ser evaluados y los ensayos testificados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.
4. *Laboratorios acreditados en el exterior que tengan los ensayos dentro del alcance de acreditación:* La condición de validez y de alcance de la acreditación debe ser verificada con el Organismo de Acreditación que corresponda. El Organismo de Acreditación debe ser parte de los acuerdos de reconocimiento multilateral.
5. *Laboratorios de propiedad del cliente que no cuenten con acreditación:* Estos laboratorios deben ser evaluados y los ensayos testificados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.
6. *Laboratorios acreditados en el exterior que no tengan dentro del alcance de acreditación los ensayos requeridos:* La condición de validez de la acreditación debe ser verificada con el Organismo de Acreditación que corresponda. El Organismo de Acreditación debe ser parte de los acuerdos de reconocimiento multilateral. Estos laboratorios no requieren de evaluación adicional, pero los ensayos deben ser testificados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.
7. *Laboratorios no acreditados en el exterior:* Estos laboratorios deben ser evaluados y los ensayos testificados por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Cuando se encuentre que un laboratorio no tiene disponibilidad o capacidad para la prestación de sus servicios, BUREAU VERITAS CERTIFICATION puede optar por el uso de laboratorios saltando el orden establecido anteriormente.



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

**NOTA (8):** *Aun cuando BUREAU VERITAS CERTIFICATION es quien toma la decisión de utilización de un laboratorio el CLIENTE podrá objetar de manera justificada la actividad de contratación de este, caso en el cual se concertará con el cliente la utilización de un laboratorio distinto que cumpla con los criterios de selección de laboratorios, establecido por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.*

Según lo planificado por el auditor y basado en lo definido desde la preventa, de las muestras tomadas para certificación MUESTRA O LOTE, se identifican contra muestras o muestras testigo que guarda BUREAU VERITAS CERTIFICATION o deja en custodia del solicitante. Estas muestras testigo pueden ser utilizadas únicamente con la aprobación de BUREAU VERITAS CERTIFICATION para comprobar resultados de ensayo y para aclarar controversias. Las contra muestras se conservarán por parte de BUREAU VERITAS CERTIFICATION, por un periodo de 2 años contados a partir de la fecha de emisión del certificado, posteriormente, estas contra muestras serán devueltas a los clientes. Si previa comunicación con el cliente, éste no las retira, se destruirán, dejando la respectiva acta de destrucción.

#### 8.1.4. Emisión del certificado:

La emisión del certificado MUESTRA o LOTE, se realizará posteriormente a la verificación por parte del auditor del cumplimiento de todos los requisitos establecidos por las normas y reglamentos técnicos aplicables al producto y la posterior aprobación por parte de la Gerencia Técnica. El certificado indicará detalladamente la cantidad de productos, lote, sus referencias y/o el código de la muestra.

#### 8.1.5 Autorización de Uso de la MARCA:

Si los resultados obtenidos en la etapa anterior muestran conformidad del producto con los requisitos establecidos, el Gerente técnico o sus delegados aprueban la certificación.

**NOTA (9):** *BUREAU VERITAS CERTIFICATION puede abstenerse de autorizar el uso de la MARCA, si a su juicio la imagen del producto para el cual se solicita puede ir en detrimento de la MARCA o de la imagen de BUREAU VERITAS CERTIFICATION*

**8.2. Certificación MARCA/CONTINUA o PROCESOS/SERVICIOS:** Es el conjunto de operaciones destinadas a la autorización o negación, uso, mantenimiento, suspensión o cancelación del derecho del uso de la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Las principales operaciones al respecto son:



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

### 8.2.1. Evaluación Inicial:

8.2.1.1 Cliente con certificación de su Sistema de Gestión de Calidad: Se realizará evaluación del proceso mediante el cual el cliente obtuvo su certificación de la siguiente manera:

- a. En los casos en que el certificado esté emitido por BUREAU VERITAS CERTIFICATION, únicamente se solicita la copia respectiva, verificando que el alcance esté acorde con el producto a certificar, incluyendo el proceso productivo, que el certificado este vigente, corroborando la validez con la oficina de BUREAU VERITAS CERTIFICATION respectiva.
- b. En los casos en que el certificado esté emitido por un ente certificador diferente a BUREAU VERITAS CERTIFICATION, la homologación la debe hacer el auditor validando los certificados entregados por el cliente de la siguiente manera:
  - Que el alcance esté acorde con el producto a certificar, incluyendo el proceso productivo.
  - Que el certificado esté vigente.
  - Se aceptan certificados de calidad cuyas acreditaciones sean reconocidas por organismos como los siguientes, entre otros:

EA (European Co-operation for accreditation) <http://db.european-accreditation.org>

PAC (Pacific Accreditation Co-operation) <http://www.apec-pac.org>

IAAC (InterAmerican Accreditation Cooperation) <http://www.iaac.org.mx/English/Members.php>

IAF (International Accreditation Forum) <http://www.iaf.nu/>

IATF (International Automotive Task Force) <http://www.iaatfglobaloversight.org/>

- Para homologación de certificados para procesos de certificación con RETIE o RETILAP deberán seguirse los lineamientos de dichos reglamentos

También se tendrán en cuenta los acuerdos comerciales de reconocimiento mutuo que Colombia haya establecido con otros países.

- Que el ente acreditador tenga en sus empresas acreditadas al ente certificador.
- Verificación con el ente certificador la validez del certificado presentado por la empresa.



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

8.2.1.2 Cliente sin certificación de su Sistema de Gestión de Calidad: Se desarrolla durante el mismo ejercicio de auditoria a los requisitos de la norma de producto proceso/servicio que se esté verificando en la cual se realizan los siguientes pasos:

- a) Designación del equipo auditor.
- b) Elaboración del plan de auditoria.
- c) Diligenciamiento de la lista de verificación asociada a los requisitos del producto o servicio auditado y al Sistema de gestión de calidad.
- d) Ejecución de la evaluación asociada a los siguientes capítulos incluidos en la ISO 9001 acorde a su aplicación: planificación y control operacional, competencia del personal, control del procesos, productos y servicios, seguimiento, medición, análisis y evaluación (producto, procesos, equipos de medición) y quejas y reclamos.
- e) Informe de la evaluación. Este se comunica verbalmente y se entrega copia escrita al cliente, adjuntando las no conformidades detectadas.
- f) Seguimiento y verificación de las no conformidades
- g) Una vez cerradas las no conformidades se continúa con el proceso de certificación.

**NOTA (10):** Si durante el proceso de planificación, se identifica que el Sistema de Gestión de Calidad del cliente fue evaluado en un proceso de certificación de producto anterior (hasta un año) y esta cubre los mismos procesos productivos, dicha evaluación se aceptará para el nuevo proceso de certificación.

**NOTA (11):** Para los procesos asociados a agentes de la cadena de distribución de combustibles líquidos, estaciones de servicio de GNV y Talleres de conversión la ejecución de la evaluación del sistema de gestión se realizará asociada con los siguientes aspectos incluidos en la ISO 9001 acorde a su aplicación; (Contexto de la Organización, liderazgo, Planificación, Apoyo, Operación, Evaluación del Desempeño y Mejora) en lista de verificación correspondiente.

#### 8.2.2. Selección de Muestras y Verificación de la Conformidad:

Las muestras se toman, aplicando planes de muestreo indicados en la preventa y de acuerdo a las normas técnicas respectivas de los productos o en su defecto en lo descrito en los instructivos internos.

Las muestras tomadas para laboratorio se deben identificar colocando una etiqueta autoadhesiva proporcionada por Bureau Veritas la cual contiene:



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

- Código de muestra
- Nombre del auditor
- Fecha del muestreo

### 8.2.3. Realización de ensayos de laboratorio:

Las muestras seleccionadas por el auditor deberán ser sometidas a ensayos realizados por el laboratorio designado por BUREAU VERITAS teniendo en cuenta:

Con base en lo establecido en el Decreto 1471 (del 5 de agosto del 2014) modificado por el Decreto 1595 de 2015, "Por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de la Calidad expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, mediante el cual se reorganiza el Subsistema Nacional de la Calidad, Artículo 2.2.1.7.9.5 *Realización de ensayos en laboratorios*, estos se realizarán en laboratorios acreditados por organismos de acreditación que hagan parte de los acuerdos de reconocimiento multilateral suscritos por el organismo nacional de acreditación ONAC.

Cuando no exista en Colombia laboratorio acreditado para la realización de los ensayos requeridos para el cumplimiento del reglamento técnico aplicable, tales ensayos se podrán realizar en laboratorios evaluados previamente por los organismos de certificación de producto o los de inspección, según sea el caso, bajo la Norma NTC/ISO/IEC17025:2005.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION, sólo podrá utilizar estos laboratorios para los efectos previstos hasta que se acredite el primer laboratorio en Colombia., mediante el uso del IT-508 Gestión de Evaluación de Laboratorios.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION es quien toma la decisión sobre la utilización o no de un laboratorio nacional o internacional, con base en la calificación, evaluación y seguimiento a los servicios que prestan los laboratorios, siguiendo los siguientes criterios aplicables en su orden así:

- a. Laboratorios acreditados en Colombia con los ensayos dentro del alcance de acreditación; verificado en las páginas Web de los entes de Acreditación Nacional o Internacional.
- b. Laboratorios acreditados que no tengan dentro del alcance de acreditación los ensayos; cuando en los laboratorios acreditados no haya disponibilidad o cuando no se cuente con laboratorios acreditados para el alcance de las pruebas y ensayos requeridos y se utilicen laboratorios acreditados con un alcance diferente, las pruebas deben ser presenciadas por un representante de BUREAU VERITAS CERTIFICATION teniendo en cuenta el formato de Atestiguamiento de Laboratorios.
- c. Laboratorios no acreditados; cuando en los laboratorios acreditados no hay disponibilidad y se utilicen laboratorios sin acreditación, se utilizarán laboratorios previamente evaluados en el Informe Final Certificación de Productos del presente instructivo y las pruebas deben ser presenciadas por un representante de BUREAU



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

VERITAS CERTIFICATION teniendo en cuenta el formato de Atestiguamiento de Laboratorios.

- d. Laboratorios acreditados en el exterior con los ensayos dentro del alcance de acreditación; esto debe ser verificado en las páginas Web de los entes de Acreditación Internacional, y que el ente acreditador haga parte de los acuerdos de reconocimiento multilateral.
- e. Laboratorios de propiedad del cliente: Cuando las necesidades así lo aconsejen y existan acuerdos entre BUREAU VERITAS CERTIFICATION y el fabricante, se aceptará ejecutar las pruebas y ensayos a lo(s) producto(s) a certificar, con previa evaluación del laboratorio en el Informe Final Certificación de Productos del presente instructivo, así mismo, las pruebas deben ser presenciadas por un representante de BUREAU VERITAS CERTIFICATION teniendo en cuenta el formato de Atestiguamiento de Laboratorios.

*NOTA (12). Aunque BUREAU VERITAS CERTIFICATION es quien toma la decisión de utilización de un laboratorio, CLIENTE podrá objetar de manera justificada la actividad de contratación de este, caso en el cual concertará la utilización de un laboratorio distinto que cumpla con los criterios de selección de laboratorios establecido por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.*

#### 8.2.4 Acción(es) correctiva(s) generada(s) de la auditoría de certificación y de seguimiento.

Los Originales de los informes de No-Conformidades reportados durante el curso de la Auditoría de Certificación, deberán completarse y entregarse a BUREAU VERITAS CERTIFICATION para su cierre, antes de recomendar el otorgamiento de la Certificación.

En caso de auditorías de seguimientos rutinarios, especial u otras, la entrega de los originales de los informes de no-conformidades será convenida entre LA ORGANIZACION y el equipo auditor, sin exceder los siguientes plazos:

Para auditorías de certificación:

- Las No Conformidades de gestión (manejo de quejas, sistema de gestión de calidad, entre otros) tienen un plazo de cierre de 90 días calendario
- Las No Conformidades de producto relacionadas con rotulado, etiquetado, manuales de usuario, cuando aplique, tienen un plazo de cierre de 90 días calendario.
- Las No Conformidades detectadas por incumplimiento en requisitos técnicos o normativos o legales del producto/servicio por ejemplo resultado de los ensayos de laboratorio, licencias ambientales, incumplimientos estructurales implican la terminación del proceso, por consiguiente la emisión de una comunicación de producto/proceso o servicio No Conforme.



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Para visitas de seguimiento

- Las No Conformidades de gestión (manejo de quejas, sistema de gestión de calidad, entre otros) implican la suspensión del proceso.
- Las No Conformidades de producto relacionadas con rotulado, etiquetado, manuales de usuario implican la suspensión del proceso.
- Las No Conformidades detectadas por incumplimiento en requisitos técnicos o normativos o legales del producto/servicio por ejemplo resultado de los ensayos de laboratorio, licencias ambientales, incumplimientos estructurales implican la cancelación de la certificación.

Hay dos niveles de acción correctiva:

Acción Correctiva que involucra solamente cambios de la documentación. En este caso la verificación de la misma puede ser realizada sin la necesidad de una nueva visita al lugar, solo con el envío y presentación de los informes de no-conformidad originales, copias de los documentos modificados y el registro de acción correctiva de la organización. LA ORGANIZACIÓN no debe enviar originales de su documentación y/o documentos controlados.

Acción correctiva que requiere cambios significativos que sólo pueden ser resueltos por verificación en el lugar. En este caso una visita ESPECIAL de seguimiento será realizada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION en el momento adecuado y acordado con LA ORGANIZACIÓN.

**NOTA (13):** Si es necesario realizar Visitas Especiales, estas se facturarán aplicando la tarifa por día-auditor en vigor y los gastos de logística asociados.

**NOTA (14):** Las acciones correctivas deben ser implementadas en los días siguientes a la reunión de cierre. De allí en adelante, BUREAU VERITAS CERTIFICATION se reserva el derecho de repetir la Auditoria, de ser así, se cargarán los costos asociados a la visita adicional a la tasa día-auditor vigente en el momento.

**NOTA (15):** Las acciones correctivas que se presenten por LA ORGANIZACIÓN haciendo uso del plazo máximo, BUREAU VERITAS CERTIFICATION realizará la revisión de las mismas, sin embargo de no encontrarse satisfactorias las evidencias para el cierre, BUREAU VERITAS CERTIFICATION emitirá comunicación a LA ORGANIZACIÓN con la no recomendación de su certificación. En este caso el proceso de certificación debe ser iniciado nuevamente.

**NOTA (16):** El método de cierre de las No conformidades para las auditorias de los agentes de la cadena de distribución de combustibles y talleres de conversión se tratan conforme al numeral 8.3 del presente documento.

8.2.5. Emisión del certificado:





BUREAU VERITAS CERTIFICATION

La emisión del certificado de MARCA/CONTINUA, se realizará posteriormente a la verificación por parte del auditor del cumplimiento de todos los requisitos establecidos por las normas y reglamentos técnicos aplicables al producto, **cierre de no conformidades** y la posterior aprobación por parte de la Gerencia Técnica. El certificado indicará detalladamente los productos y referencias.

#### 8.2.6 Autorización de Uso de la MARCA:

Si los resultados obtenidos en la etapa anterior muestran conformidad del producto y del sistema de calidad con los requisitos establecidos, el Gerente técnico o sus delegados aprueban la certificación.

***NOTA (17):** BUREAU VERITAS CERTIFICATION puede abstenerse de autorizar el uso de la MARCA, si a su juicio la imagen del producto para el cual se solicita puede ir en detrimento de la MARCA o de la imagen de BUREAU VERITAS CERTIFICATION*

***NOTA (18):** La autorización del uso de la MARCA se otorga mediante contrato con BUREAU VERITAS CERTIFICATION durante períodos fijos que pueden prorrogarse a voluntad de las partes. El presente procedimiento forma parte de dicho contrato.*

#### 8.2.7. Vigilancia de la MARCA para certificación MARCA/CONTINUA o PROCESOS/SERVICIOS:

Con el fin de mantener la certificación MARCA/CONTINUA o PROCESOS/SERVICIOS, realiza auditorias de seguimiento cuya periodicidad está definida en el contrato. El objetivo de dicha auditoria es verificar que el cumplimiento de los requisitos técnicos bajo los cuales se aprobó el uso de la marca se mantiene. La auditoría de seguimiento incluye nuevamente la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, descrito en el numeral 8.2.1 y la realización de pruebas cuando sea aplicable para determinar que el producto sigue cumpliendo los requisitos normativos.

El cliente debe notificar oportunamente a BUREAU VERITAS CERTIFICATION de cualquier modificación al producto o al proceso que pueda alterar la naturaleza del producto. El cliente no puede comercializar el producto con la MARCA de BUREAU VERITAS CERTIFICATION, hasta tanto BUREAU VERITAS CERTIFICATION no se lo informe.

***NOTA (19):** La vigilancia de la marca para las auditorias de los agentes de la cadena de distribución de combustibles y talleres de conversión se tratan conforme al numeral 8.3 del presente documento.*

**8.3 PROCESOS/SERVICIOS – LOS AGENTES DE LA CADENA DE DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLES Y TALLERES DE CONVERSIÓN:** Es el conjunto de operaciones destinadas a la autorización o negación, uso, mantenimiento,



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

suspensión o cancelación del derecho del uso de la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION. Las principales operaciones al respecto son:

#### 8.3.1. Evaluación Inicial:

- a. Verificación documental, que corresponde a la documentación relacionada con la normatividad aplicable. Se exigirán los registros de pruebas y ensayos de los componentes del sistema, junto con los registros calibración de los diferentes elementos realizados de acuerdo con el plan de mantenimiento y requisitos de los fabricantes de equipos.
- b. Proceso de inspección corresponde a la verificación física del agente de la cadena de distribución de combustible o taller de conversión, donde se revisan las características particulares de construcción, el cumplimiento de distancias de seguridad, los requisitos y condiciones técnicas de equipos instalados, los elementos de seguridad, la facilidad y seguridad de operación y la distribución de las instalaciones conforme a los instructivos internos.

#### 8.3.2. Acción(es) correctiva(s) generada(s) de la auditoria de certificación

Los Originales de los informes de No-Conformidades reportados durante el curso de la Auditoria de Certificación, deberán completarse y entregarse a BUREAU VERITAS CERTIFICATION para su cierre, antes de recomendar el otorgamiento de la Certificación. En caso de auditorías de seguimientos rutinarios, especial u otras, la entrega de los originales de los informes de no-conformidades será convenida entre LA ORGANIZACION y el equipo auditor, sin exceder el plazo máximo de 60 días para su cierre.

Hay dos niveles de acción correctiva:

Acción Correctiva que involucra solamente cambios de la documentación. En este caso la verificación de la misma puede ser realizada sin la necesidad de una nueva visita al lugar, solo con el envío y presentación de los informes de no-conformidad originales, copias de los documentos modificados y el registro de acción correctiva de la organización. LA ORGANIZACIÓN no debe enviar originales de su documentación y/o documentos controlados.

Acción correctiva que requiere cambios significativos que sólo pueden ser resueltos por verificación en el lugar. En este caso una visita ESPECIAL de seguimiento será realizada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION en el momento adecuado y acordado con LA ORGANIZACIÓN.

**NOTA (20):** *Las anteriores actividades deben realizarse en el periodo máximo de sesenta (60) días calendario, otorgado para el cierre de las no conformidades reportadas.*

**NOTA (21):** *Si es necesario realizar Visitas Especiales, estas se facturarán aplicando la*



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

*tarifa por día-auditor en vigor junto con los gastos de logística asociados.*

**NOTA (22):** *Las acciones correctivas deben ser implementadas dentro de los sesenta (60) días siguientes a la reunión de cierre. De allí en adelante, BUREAU VERITAS CERTIFICATION se reserva el derecho de repetir la Auditoría, de ser así, se cargarán los costos asociados a la visita adicional a la tasa día-auditor vigente en el momento.*

**NOTA (23):** *Las acciones correctivas que se presenten por LA ORGANIZACIÓN haciendo uso del plazo máximo de los sesenta (60) días, BUREAU VERITAS CERTIFICATION realizará la revisión de las mismas, sin embargo, de no encontrarse satisfactorias las evidencias para el cierre, BUREAU VERITAS CERTIFICATION emitirá comunicación a LA ORGANIZACIÓN con la no recomendación de su certificación. En este caso el proceso de certificación debe ser iniciado nuevamente.*

#### 8.3.3. Emisión del certificado:

La emisión del certificado se realizará posteriormente a la verificación por parte del auditor del cumplimiento de todos los requisitos establecidos por las normas y reglamentos técnicos aplicables al producto, cierre de no conformidades y la posterior aprobación por parte de la Gerencia Técnica.

La revisión de los reportes de instalación para vehículos convertidos a GNV, se realizará a través de un plan de muestreo de la siguiente manera:

Quincenalmente, la oficina central recibe el total de los reportes de instalación de todas las regionales, teniendo en cuenta que el rango promedio de reportes de inspección que se generan, se encuentra entre 3201 y 10000, se toma una muestra de 80 reportes para revisar. La organización ha decidido un NAC de 1.5, inspección simple reducida, lo cual significa que por cada 80 reportes que se revisen si se rechazan 5, deberá tomarse otra muestra de 80 reportes.

Si el total de reportes recibidos, es menor a 3201 o supera los 10000, determinará el total de reportes de inspección a revisar, de acuerdo con lo establecido en la NTC-ISO 2859-1:2002.

Verificada la conformidad del Reporte de instalación, el delegado técnico dará su aprobación y procederá a remitirlo al responsable de emitir los certificados de conformidad, para su posterior firma, archivo y entrega.

#### 8.3.4. Autorización de Uso de la MARCA:

Si los resultados obtenidos en la etapa anterior muestran conformidad del servicio y del sistema de calidad con los requisitos establecidos, el Gerente técnico o sus delegados aprueban la certificación.

**NOTA (24):** *BUREAU VERITAS CERTIFICATION puede abstenerse de autorizar el uso de la MARCA, si a su juicio la imagen del producto para el cual se solicita puede ir en detrimento de la MARCA o de la imagen de BUREAU VERITAS CERTIFICATION*



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

**NOTA (25):** *La autorización del uso de la MARCA se otorga mediante contrato con BUREAU VERITAS CERTIFICATION durante períodos fijos que pueden prorrogarse a voluntad de las partes. El presente procedimiento forma parte de dicho contrato.*

#### 8.3.5. Vigilancia de la MARCA:

Con el fin de mantener la certificación los establecimientos dedicados a la distribución de productos derivados del petróleo, tales como Estaciones de Servicio, Grandes Consumidores y Plantas de Abastecimiento, serán objeto de visitas periódicas anuales, de acuerdo con parámetros contractuales, en las que se verificará el cumplimiento de la totalidad de los requisitos técnicos bajo los cuales se aprobó el uso de la marca. La auditoría de seguimiento incluye nuevamente la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, descrito en el numeral 8.2.1 y la realización de pruebas cuando sea aplicable para determinar que el producto sigue cumpliendo los requisitos normativos. Se realizará las verificaciones periódicas de la calibración de los elementos de los equipos que lo requieran y se documentará su respectiva evidencia, de acuerdo a las condiciones del equipo.

Las Estaciones de Servicio de GNCV serán objeto de visitas periódicas cada seis meses (de acuerdo a parámetros contractuales) en las que se verificará el cumplimiento de la totalidad de los requisitos establecidos en la normatividad vigente.

Los Talleres de Conversión de Vehículos a GNCV serán objeto de visitas periódicas cada seis meses (de acuerdo a parámetros contractuales) en las que se verificará el cumplimiento de la totalidad de los requisitos establecidos en la normatividad vigente.

El cliente debe notificar oportunamente a BUREAU VERITAS CERTIFICATION de cualquier modificación al producto o al proceso que pueda alterar la naturaleza del producto. El cliente no puede comercializar el producto con la MARCA de BUREAU VERITAS CERTIFICATION, hasta tanto BUREAU VERITAS CERTIFICATION no se lo informe.

Al finalizar cada auditoría de seguimiento, el auditor entregará al cliente un Reporte de Visita de Seguimiento como evidencia de la actividad realizada, sin que ello implique la conformidad del establecimiento.

## **9. EMPLEO DEL CERTIFICADO**

### **9.1. Certificado MUESTRA Y LOTE:**

El certificado de conformidad se expide cuando se encuentra que los productos cumplen con todos los requerimientos de la reglamentación técnica aplicable. Se aclara que el Certificado MUESTRA o LOTE de producto, corresponde a los productos que se presentaron y se encuentran en el lugar y sitio de la auditoría.



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Este certificado no releva al cliente (importador o comercializador) de sus obligaciones contractuales, en los temas de calidad y cantidad, y no perjudica el derecho que tiene el comprador de reclamar por cualquier defecto que sea encontrado durante una inspección al azar en el momento de nuestra certificación o que ocurra después de ésta.

## **9.2. Certificado MARCA/CONTINUA O PROCESOS Y SERVICIOS:**

El cliente al que se le otorga la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION puede rotular las unidades que cumplan satisfactoriamente con la Reglamentación técnica respectiva e identificar cada unidad de producto con el logo de la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION, excepto cuando el tamaño o la clase de producto no lo permitan; en este caso se podría identificar con el logo-símbolo de la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION el empaque más pequeño en que se comercialice el producto.

Si por alguna razón llegan al mercado unidades de producto no conformes con la Reglamentación técnica y que lleven la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION, el cliente está en la obligación de recoger dichos productos en la forma y plazo que se acuerde con BUREAU VERITAS CERTIFICATION. Si alguno de dichos productos se encuentra en poder de los consumidores, el cliente está obligado a reponerlos.

La autorización del uso de la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION, no se puede hacer extensiva al mismo producto con la misma MARCA que sea fabricado por personas distintas al cliente (ej. el caso de maquila), sin que dichas personas llenen la totalidad de los requisitos de este procedimiento.

El cliente titular del Sello, no puede utilizar éste en el mismo producto con diferente MARCA para el que fue autorizado, sin previa autorización de BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

En caso de que solamente un componente, parte o elemento de un producto haya sido autorizado para ostentar la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION, éste se puede usar en el producto siempre que se aclare que la MARCA sólo cubre dicho componente, parte o elemento y **NO EL PRODUCTO EN SU TOTALIDAD**.

El cliente debe avisar inmediatamente todo cese temporal de la Producción. Si éste es considerado como excesivo por el Gerente de operaciones de BUREAU VERITAS CERTIFICATION, se dará suspensión temporal del certificado.

Después de una investigación se puede dar una suspensión temporal, el cliente no podrá reanudar el uso de la MARCA hasta que BUREAU VERITAS CERTIFICATION le notifique la autorización respectiva.

El uso de la MARCA no excluye la utilización de otro Sello o MARCA con finalidad semejante, mientras que éste último no vaya en detrimento de la marca BUREAU VERITAS CERTIFICATION.



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

La autorización de la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION y la colocación de la misma sobre los productos autorizados no sustituyen la garantía que corresponde conforme a la Ley al fabricante, distribuidor o importador.

El derecho del uso de la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION es intransferible.

En caso de fusión, liquidación o absorción del cliente, todos los derechos de uso de la MARCA cesan en pleno derecho.

En caso de que el cliente cese definitivamente de fabricar un producto cubierto por la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION o transfiera los derechos de fabricación a otra, deberá informar de inmediato esta situación a BUREAU VERITAS CERTIFICATION por escrito y suministrar una evaluación de las existencias disponibles del producto, con una estimación del tiempo necesario para que dicho producto se agote. Con base en esta información se decidirá la anulación del derecho de uso de la MARCA para este producto y BUREAU VERITAS CERTIFICATION fija la fecha a partir de la cual se anula esta autorización.

Si el cliente transfiere los derechos de fabricación a un tercero, la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION no se puede usar hasta tanto BUREAU VERITAS CERTIFICATION no lo autorice a través de un nuevo contrato.

El cliente sólo podrá hacer uso de la MARCA en los documentos que hagan referencia a los productos que ostentan la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

### **9.3. Certificado PROCESOS/SERVICIOS y GNV:**

El cliente al que se le otorga la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION puede utilizarla teniendo en consideración las políticas para el uso de la misma, emitidas por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

La autorización del uso de la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION, no se puede hacer extensiva al mismo proceso o servicio con la misma MARCA que sea ejecutado por personas distintas al cliente.

El cliente titular del Sello, no puede utilizar éste en el mismo producto con diferente MARCA para el que fue autorizado, sin previa autorización de BUREAU VERITAS CERTIFICATION

El cliente debe avisar inmediatamente, todo cese temporal de la prestación del servicio. Si éste es considerado como excesivo por el Gerente de operaciones de BUREAU VERITAS CERTIFICATION, se dará suspensión temporal del certificado.



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Después de una investigación se puede dar una suspensión temporal, el cliente no podrá reanudar el uso de la MARCA hasta que BUREAU VERITAS CERTIFICATION le notifique la autorización respectiva.

El uso de la MARCA no excluye la utilización de otro Sello o MARCA con finalidad semejante, mientras que éste último no vaya en detrimento de la marca BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

La autorización de la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION no sustituye la garantía que corresponde conforme a la Ley al cliente certificado. El derecho del uso de la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION es intransferible.

En caso de fusión, liquidación o absorción del cliente, todos los derechos de uso de la MARCA cesan en pleno derecho.

En caso de que el cliente cese definitivamente de ejercer el proceso o servicio cubierto por la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION o transfiera sus derechos a otra, deberá informar de inmediato esta situación a BUREAU VERITAS CERTIFICATION por escrito. Con base en esta información se decidirá la anulación del derecho de uso de la MARCA y fija la fecha a partir de la cual se anula esta autorización.

## **10. SUSPENSION, RETIRO O CANCELACION DE LA CERTIFICACIÓN**

BUREAU VERITAS CERTIFICATION se reserva el derecho de suspender, retirar o cancelar la certificación en cualquier momento en las siguientes instancias:

- Por solicitud del cliente dentro de los términos contractuales.
- Por vencimiento del plazo contractual cuando éste no fuese prorrogado. (certificación MARCA/CONTINUA o PROCESOS/SERVICIOS)
- No cumplimiento con los requisitos financieros del Acuerdo con BUREAU VERITAS CERTIFICATION Desprestigiar de cualquier manera a BUREAU VERITAS CERTIFICATION
- Modificación a las condiciones técnicas bajo las cuales se aprobó el certificado de producto y que no hayan sido notificadas a BUREAU VERITAS CERTIFICATION
- Incumplimiento en las condiciones pactadas en el contrato o en el presente procedimiento.



#### BUREAU VERITAS CERTIFICATION

- No ejecutar de las visitas de seguimiento dentro de los tiempos establecidos para los esquemas que requieren seguimiento. Ver Tolerancias en la realización de las visitas de seguimiento en el Anexo No. 1.
- Cambio en las normas y reglamentos técnicos que invaliden la vigencia de un certificado.
- El no cumplimiento de las acciones correctivas exigidas por BUREAU VERITAS CERTIFICATION como consecuencia de una auditoria (Para certificaciones MARCA/CONTINUA o PROCESOS/SERVICIOS).
- Uso indebido del certificado o del logo de MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION.
- Publicidad indebida del certificado.

La suspensión o la cancelación del uso de la certificación se notifican por escrito al cliente informándole las razones de ésta. Una vez ordenada la suspensión o la cancelación de la certificación, aun considerándose injusta por parte del cliente, éste no podrá seguir utilizándola, aun cuando se interponga reclamación ante la gerencia técnica. Se debe suspender toda publicidad alusiva a la certificación y se deben retirar del comercio los productos con la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION a menos que BUREAU VERITAS CERTIFICATION por razones justificadas lo exima de tal obligación. En caso de encontrarse el uso del logo por parte de LA ORGANIZACIÓN estando en proceso de suspensión, se procederá con la cancelación directa del certificado procediendo con las acciones a las que haya lugar de acuerdo a la legislación colombiana u otras involucradas.

Si transcurrido el periodo de suspensión no se evidencian planes de acción se procederá con la CANCELACION del certificado de Aprobación de LA ORGANIZACIÓN.

En caso de la suspensión del certificado, BUREAU VERITAS CERTIFICATION determinará las etapas de la certificación que deberán llevarse a cabo tales como toma de muestras, evaluación del producto o del sistema de gestión de fabricante, entre otros.

Al restablecer la certificación luego de la suspensión BUREAU VERITAS CERTIFICATION realizará todas las modificaciones necesarias en los documentos relacionados con el proceso de certificación y en caso requerido informará a las partes interesadas, incluso si esto implica la reducción del alcance de certificación

BUREAU VERITAS CERTIFICATION se reserva el derecho de publicar e informar, de la forma que considere apropiada, el retiro, cancelación o suspensión de la certificación.





BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Si durante el periodo de Certificación LA ORGANIZACION decide que no desea o no puede continuar manteniendo su condición, BUREAU VERITAS CERTIFICATION deberá cancelar el Certificado de Aprobación en cuanto reciba este aviso.

## 11. QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES.

**Queja y Reclamo:** se define como comunicación escrita o verbal recibida, que expresa insatisfacción sobre el desempeño que ha tenido BUREAU VERITAS CERTIFICATION respecto a la prestación de su servicio, o de una organización certificada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION respecto de su desempeño asociado a su certificación y a los requisitos de ésta.

### 11.1 QUEJAS

Todas las quejas y reclamos serán registradas por el Gerente Técnico de BVQI COLOMBIA LTDA o por la persona a la que él le delegue esa función-. Será el Gerente Técnico o quien el delegue quien mediará entre BUREAU VERITAS CERTIFICATION y la entidad o persona que ha interpuesto la queja o reclamo con el fin de tratar de resolverla.

Las quejas y reclamos presentados a BUREAU VERITAS CERTIFICATION, pueden provenir de diferentes fuentes, como las siguientes:

- Clientes de BVQI COLOMBIA LTDA.
- Clientes de los clientes de BVQI COLOMBIA LTDA.
- Entes de acreditación nacional e internacionales.
- Entes de regulación y de vigilancia y control nacionales e internacionales.
- Proveedores de Servicios.

El tiempo definido por BVQI COLOMBIA LTDA, para dar respuesta a los clientes sobre la recepción de la queja o reclamo es de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que se recibe la queja o reclamo y para darle cierre es de treinta (30) días hábiles a partir de la fecha de recepción.

Todas las quejas y reclamos recibidos son registrados y controlados por BVQI COLOMBIA LTDA en la herramienta propuesta para tal fin (SF10 Cuadro de Control del SF26), así como también las peticiones recibidas por parte de los entes de regulación y de vigilancia y control; en caso que la queja o reclamo requiera de una acción correctiva, se registra en el formato SF26P Reporte de Incidentes.

Las quejas y reclamos presentados a BVQI COLOMBIA LTDA, se pueden recibir a través de diferentes medios como: correspondencia, correo electrónico, página web, llamada telefónica, presencialmente en las oficinas de BVQI COLOMBIA LTDA, entre otros.

El equipo de Gerencia Técnica verifica si la queja o reclamo es procedente y direccionará el caso al área encargada, la cual tiene un tiempo de dos días para dar respuesta.



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

La recepción de la información, el proceso de quejas y reclamos y los tiempos de respuesta relacionados serán comunicados al quejoso.

Toda queja valida relativa a un cliente certificado será remitida a este, durante un periodo no superior a (5) días hábiles después de radicada la queja.

En el momento de recibir la queja BUREAU VERITAS CERTIFICATION realiza el acuse de recibo al quejoso y el Gerente Técnico determinará si se encuentra involucrado el proceso original de ser así, se elige una persona interna, independiente, calificada y apropiada para que dirija el proceso; de lo contrario, será el propio Gerente Técnico es quien llevará a cabo la investigación.

***NOTA (26):** En algunos casos se puede iniciar una auditoría para realizar la investigación. En dado caso el quejoso debe ser notificado y se le deben explicar las razones asociados a esta decisión.*

Se debe hacer diligenciamiento del formato SF10 Cuadro de Control del SF26, y en esta se colocará la información pertinente al proceso de investigación asociado a la queja o reclamo correspondiente.

El proceso de resolución incluye los siguientes pasos:

- Investigación, incluyendo el impacto del negocio y el análisis de la situación.
- Recolección de toda la información necesaria para validar la queja
- Respuesta estructurada (Análisis de Causa Raíz, Corrección, Acción Correctiva). El cual se diligencia en el formato SF26 (cuando aplique).
- Implementación de la Corrección y Acción Correctiva.
- Monitoreo de resultados: Revisar si la solución se encuentra implementada y es efectiva.
- Registro y trazabilidad de documentos.
- Seguimiento de la sostenibilidad de los resultados y de la resolución, con el fin de asegurar que las acciones correctivas fueron las apropiadas.

Previo a la entrega de la respuesta al reclamante, la información recolectada es evaluada por el Gerente técnico, el coordinador técnico y la persona delegada para recibir las quejas, siempre cuidando que ninguna de las personas esté involucrada en el objeto de la queja.

Luego de realizar el debido proceso de investigación, se envía la información de la queja y los resultados de las investigaciones realizadas por BUREAU VERITAS CERTIFICATION al quejoso, incluyendo las acciones emprendidas. Los informes de avance del proceso de la queja se proporcionaran al reclamante, si este lo solicita y se



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

dejara constancia del recibido. Adicionalmente, se notificará formalmente al reclamante de la finalización del proceso para el tratamiento de la queja.

En el caso de presentarse quejas de los clientes de nuestros clientes se procederá a solicitar a nuestro cliente la evidencia del trámite que realizó de la queja y se verificará el tema con nuestro cliente en la próxima auditoría de seguimiento luego de recibida la queja.

## 11.2. QUEJAS Y RECLAMOS NO RESUELTOS.

En los casos que en que BUREAU VERITAS CERTIFICATION, no pueda resolver de manera satisfactoria una queja interpuesta, se comunicará al quejoso que puede referirse al organismo de acreditación o supervisión apropiado, como otra instancia para la solución particular.

## 11.3 APELACIONES

**Apelaciones:** se define como una inconformidad en relación a una decisión tomada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION en relación a una certificación o en cuanto a la resolución de una queja o reclamo ya sea hacia BUREAU VERITAS CERTIFICATION o un cliente certificado.

Todas las apelaciones serán registradas por el Gerente Técnico de BUREAU VERITAS CERTIFICATION o por la persona que el delegue para esa función en el Registro SF10 y será el Comité de Apelaciones quien mediará entre BUREAU VERITAS CERTIFICATION y la entidad o persona que ha interpuesto la apelación con el fin de tratar de resolverla.

En el momento de recibir la apelación, el Gerente Técnico identificará las personas involucradas dentro de las actividades de certificación relacionadas con la apelación y determinará las personas encargadas para la investigación, tratamiento, revisión, aprobación y toma de decisiones de la apelación, garantizando que sean diferentes a las que llevaron a cabo las auditorías y tomaron las decisiones de certificación.

El tiempo definido por BUREAU VERITAS CERTIFICATION, para dar respuesta sobre la recepción de la apelación y su correspondencia con las actividades de certificación es de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de su recepción, la resolución y respuesta a la misma será de veinte (20) días hábiles siempre que sea posible, sin embargo esto puede verse afectada por la capacidad de respuesta del cliente o de terceros.

El paso a seguir es:

11.3.1. Recepción de la apelación la cual debe hacerse llegar a BUREAU VERITAS CERTIFICATION por escrito o al correo electrónico de Gerencia Técnica, [gerencia.tecnica@co.bureauveritas.com](mailto:gerencia.tecnica@co.bureauveritas.com), con el fin de darles el tratamiento correspondiente dentro de los tiempos establecidos.



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

- 11.3.2. Responder la recepción de la apelación al cliente, y que la misma será tramitada.
- 11.3.3. Registrar la apelación en el SF10 Cuadro de Control de reporte de quejas, reclamos y apelaciones., y en esta se colocará la información pertinente al proceso de investigación asociado a la apelación correspondiente.
- 11.3.4. Designar y convocar por parte del Gerente Técnico de BUREAU VERITAS CERTIFICATION al Comité de Apelaciones.
- 11.3.5. BUREAU VERITAS CERTIFICATION Reunirá y verificará la información necesaria para alcanzar la decisión (Contract Review, Informes de Auditoria, Certificados, etc.).
- 11.3.6. BUREAU VERITAS CERTIFICATION, realizará una investigación, incluyendo los impactos en el negocio y el análisis de la situación.
- 11.3.7. Si, como resultado de la apelación, el Gerente Técnico o la persona que el delegue de BUREAU VERITAS CERTIFICATION, considera que la acción requerida es sistemática o que tenga un impacto negativo sobre la organización, se debe seguir el Procedimiento de Acción Correctiva y Preventiva. (Establecido en el BMS “CORRECTIVE ACTIONS”).

El cliente puede apelar contra las decisiones de BUREAU VERITAS CERTIFICATION con respecto a lo siguiente:

- Negativa de aceptar una solicitud de Certificación de producto.
- Negativa de emitir el Certificado de producto o de autorizar el uso de la MARCA BUREAU VERITAS CERTIFICATION.
- Suspensión, retiro o cancelación de la certificación.
- Apelación de un tercero contra la decisión de otorgar el Certificado de producto o la autorización del uso de la MARCA-

Las decisiones tomadas por BUREAU VERITAS CERTIFICATION pueden ser susceptibles de apelación por parte del cliente a la certificación. El interesado deberá apelar por escrito dentro de los cinco días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada por el organismo de certificación. Si transcurridos los cinco días hábiles el cliente no presenta manifestación de apelación, se entiende que se acepta la decisión tomada sin lugar a posteriores reclamaciones.



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

## 12. CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD

BUREAU VERITAS CERTIFICATION, se responsabilizará, a través de compromisos de cumplimiento legal, de la gestión de toda la información obtenida o creada durante el desempeño de las actividades de certificación. Con excepción de la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando existe acuerdo entre BUREAU VERITAS CERTIFICATION y el cliente (por ejemplo, con fines de responder a las quejas), toda otra información se considera información privada y se debe considerar confidencial.

Excepto que la Ley, las Autoridades de Acreditación o autorización de las disposiciones contractuales lo requieran, BUREAU VERITAS CERTIFICATION mantendrá la confidencialidad y no revelará a terceros, sin previo consentimiento por escrito del cliente, cualquier información en posesión de sus empleados o agentes. De igual forma, la información relativa al cliente, obtenida de fuentes distintas al cliente, como quejas o de autoridades reglamentarias, será tratada como información confidencial.

Así mismo se asegura la imparcialidad, como parte de los valores y código de ética de BUREAU VERITAS CERTIFICATION en todas y cada una de las actividades realizadas por la compañía, con el fin de proteger la credibilidad de su marca, asegurar la satisfacción del cliente y cumplir con las reglas de acreditación y/o regulación.

## 13. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- GP04 Apelaciones.
- IT501 Certificación de Productos Instructivo General.
- IT502 Análisis de la Solicitud de Certificación.
- IT504 Elaboración del Informe Final.
- IT505 Emisión de Certificados.
- IT508 Gestión de Evaluación de Proveedores para la Certificación de Producto .
- IT510 Muestreo e Inspección
- IT511 Evaluación del SGC del cliente
- IT512 Inspección de Estaciones de Servicio Pertenecientes al Sistema GNCV.
- IT513 Revisión de vehículos convertidos a GNCV.
- IT514 Revisión de estaciones de servicio, Grandes Consumidores y Plantas de Abastecimiento de Combustibles Líquidos.
- IT515 Revisión de talleres que realizan la conversión de vehículos a Gas Natural Vehicular.
- IT516 Aseguramiento Metrológico

## 14. ANEXOS

Anexo 1: Tolerancias en las visitas de seguimiento según tipo de establecimiento y tiempo de certificación.



**BUREAU  
VERITAS**

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

## ANEXO 1

### TOLERANCIAS EN LAS VISITAS DE SEGUIMIENTO SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTO Y TIEMPO DE CERTIFICACION

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TIEMPO DEL CERTIFICADO	PERIODICIDAD VISITAS DE SEGUIMIENTO	TOLERANCIA SEGUIMIENTOS
Producto en general (Tangibles)	3 años	12 meses	2 meses antes 2 meses después
Estaciones de servicio de combustible líquido públicas que aplican los decretos 1521 de 1998 y 4299 de 2005 de Ministerio de minas y Energía.	3 años	12 meses	2 meses antes 2 meses después
Estaciones de servicio de GNV que aplican la resoluciones 180928 de 2006 y 180286 de 2007 de Ministerio de minas y Energía. y decreto 1605 de 2002	3 años	6 meses	1 mes antes 1 mes después
Grandes consumidores que aplican el decreto 1521 de 1998 y/o el cap. ii del decreto 283 de 1990 de Ministerio de Minas y Energía.	5 años	12 meses	2 meses antes 2 meses después
Plantas de abastecimiento de combustible líquido que aplican el decreto 283 de 1990 de Ministerio de Minas y Energía.	5 años	12 meses	2 meses antes 2 meses después
Estaciones de servicio de combustible líquido privadas que aplican los Decretos 1521 de 1998, 4299 de 2005 y/o 283 de 1990 de	3 años	12 meses	2 meses antes 2 meses después
Talleres de conversión de vehículos a GNV que aplican la Resolución 0957 de 2012 de Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	1 año	6 meses	1 mes antes 1 mes después
Estaciones de servicio de combustible líquido marítimas que aplican el Decreto 283 de 1990 de Ministerio de Minas y Energía.	3 años	12 meses	2 meses antes 2 meses después
Estaciones de servicio de combustible líquido fluviales que aplican el Decreto 283 de 1990 de Ministerio de Minas y Energía.	3 años	12 meses	2 meses antes 2 meses después
Estaciones de servicio de combustible líquido aviación que aplican el Decreto 283 de 1990 de Ministerio de Minas y Energía.	3 años	12 meses	2 meses antes 2 meses después

**NOTA (27):** Las tolerancias en los Seguidimientos se podrán modificar mediante acuerdos contractuales definidos con el cliente.