

DCE – DP – 002

REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

DOCUMENTO CONTROLADO

DIVISIÓN DE CERTIFICACIÓN	Código: DCE-DP-002	Versión: 4	Nº de Páginas: 14	Ejemplar: 1
	REVISADO POR:	APROBADO POR:		DESTINATARIO:
	Jefe de División Certificación	Gerente General		División Certificación

1. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

- 1.1. El propósito de este reglamento es establecer el proceso y las condiciones generales de evaluación de la conformidad de los procesos de certificación de servicios técnicos de extintores, certificación de extintores y certificación de Dispositivos de protección contra incendios efectuado por la División de Certificación de INCEN.

2. REFERENCIAS

- | | | |
|-------|--|---|
| 2.1. | NCh-ISO 17065:2013 | Requisitos generales para organismos que operan sistemas de certificación de productos. |
| 2.2. | NCh-ISO 17000:2005 | Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, servicios y procesos”. |
| 2.3. | NCh-ISO 17067:2013
certificación de productos | Evaluación de la conformidad – Fundamentos de certificación de productos y directrices aplicables a los esquemas de |
| 2.4. | DGC-MANUAL 1 | Manual de la calidad para certificación de productos y servicios |
| 2.5. | NCh1430.Of2009 | Extintores Portátiles – Características y rotulación. |
| 2.6. | Decreto S. N°44 | Ministerio de Economía, Fomento y Turismo |
| 2.7. | DCE-PP-007 | Procedimiento para la certificación de servicios técnicos de extintores |
| 2.8. | DGC-PGO-011 | Procedimiento para la evaluación de los laboratorios de ensayos subcontratados. |
| 2.9. | DGC-PGO-009 | Procedimiento para la resolución de reclamos y apelaciones |
| 2.10. | Guía ISO/IEC 27
marca | Pautas para las acciones correctivas a ser tomadas por un Organismo de certificación en el caso de uso indebido de su de conformidad. |

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1. El Jefe de División Certificación tiene la responsabilidad de mantener actualizado el presente documento.

4. DEFINICIONES

- 4.1. **Certificado de conformidad.** Documento que declara que un producto o servicio cumple con los requisitos de una norma, especificación, reglamento, directiva, ley, etc. emitido según las cláusulas del presente reglamento.
- 4.2. **Sello de conformidad.** Marca registrada por INCEN que se otorga según las cláusulas del presente reglamento, dando garantía a los usuarios del producto o servicio que este cumple con todas las exigencias de una norma.
- 4.3. **No conformidad.** Desviación, defecto o conjunto de defectos presentes en el producto o servicio que se está certificando, respeto de los requisitos especificados.
- 4.4. **Reclamo/Queja.** Manifestación de insatisfacción con el servicio de certificación de productos en general.
- 4.5. **Apelación:** Manifestación de insatisfacción con el resultado de la certificación de productos o servicios. Solicita la reconsideración de la decisión de denegar la certificación

5. SIGLAS

- 5.1. DGC: División de Gestión de Calidad.
- 5.2. DCE: División de Certificación.
- 5.3. DEN: División de Ensayos
- 5.4. DP: Documento Particular
- 5.5. FOR: Formulario.
- 5.6. ISO/CASCO: Comité de la Evaluación de la Conformidad de ISO.

6. Descripción

6.1. Solicitud y Contrato

- 6.1.1 Cualquier organización puede solicitar a INCEN la certificación. INCEN facilitará, a todas las organizaciones que lo requieran la documentación necesaria para efectuar la solicitud, este proceso se realizará vía correo electrónico.
- 6.1.2 Una vez recibida la solicitud, el jefe de la división de certificación debe obtener toda la información necesaria, entendiéndose como tal, los productos a certificar, su decreto o norma, datos del cliente y toda información relevante para completar el proceso de certificación.
- 6.1.3 En lo posible se le solicitará al cliente enviar una solicitud de su requerimiento mediante el formulario DGC-FOR-030 "Solicitud de servicios" para el área de servicios técnicos y DGC-FOR-007 "Solicitud de certificación" para el área de certificación de productos, de lo contrario el jefe de la división está obligado a completar este registro con la información entregada por el cliente a través de medios digitales, los cuales incluyen Whatsapp y correo electrónico. También será aceptado el llenado de esta solicitud de manera manual con la firma del cliente.
- 6.1.4 El jefe de la división certificación revisa la información obtenida en la "Solicitud de servicio", con el fin de asegurarse de:
- La información acerca del cliente y el producto es suficiente para realizar el proceso de certificación.
 - Se resolvió cualquier diferencia de entendimiento, además de acuerdo respecto a decretos o normas;
 - Se encuentra definido el alcance de la certificación solicitada;
 - Se dispone de los medios para realizar todas las actividades de evaluación;
 - La división certificación tiene la competencia y capacidad para llevar a cabo la actividad de certificación;
 - La solicitud incluye, el tipo de producto, documento normativo y esquema de certificación
 - Se dispone de experiencia previa en el tipo de producto o documento normativo o esquema de certificación
- 6.1.5 Esta revisión queda evidenciada en el campo revisión de solicitud del formulario DGC-FOR-030 "Solicitud de servicios".
- 6.1.6 Si la revisión de la solicitud es positiva y se puede realizar el servicio, se envía cotización mediante el formulario DGC-FOR-031 "Cotización". De no poder realizar el servicio, se establecen los motivos en el formulario "Solicitud de servicios" y se informa al cliente.
- 6.1.7 Una vez aprobada la cotización por parte de cliente, se procederá a formalizar la "Solicitud de Certificación" en formulario DCE-FOR-007, la cual actúa como contrato entre las partes.
- 6.1.8 Todos los clientes deben aceptar el formulario DCE-FOR-016 "Compromiso del Cliente" al iniciar el proceso de certificación, mediante el envío de este formulario vía correo electrónico en el formulario Google Forms adjunto. También será aceptado el llenado de este formulario de manera manual con la firma del cliente.
- 6.1.9 INCEN se reserva el derecho de no admitir a trámite una solicitud de certificación cuando esté en contra de sus objetivos, genere conflicto de intereses, afecte la matriz de riesgos de imparcialidad o pueda afectar negativamente la imagen de INCEN, o que considere que no dispone de la competencia técnica o capacidad necesaria para tramitar la solicitud referida.
- 6.1.10 El proceso de evaluación se detalla en los procedimientos internos de INCEN.

6.2 Esquemas de Certificación

6.2.1 Los esquemas de certificación, también denominados modelos de certificación, corresponden al conjunto de actividades planificadas que forman parte del proceso de certificación y que establecen el alcance de la certificación del producto, ya sea por lote, por partida o por toda la producción de la fábrica, por un periodo de tiempo o en forma permanente, mientras se cumplan los requisitos de certificación. INCEN trabaja bajo 4 esquemas:

- Esquema 1A o Modelo de Ensayo de Tipo (ISO/CASCO 1) Este esquema incluye el ensayo sobre una muestra, la cual puede ser o no estadísticamente significativa. El OCP no garantiza que el producto pueda volver a fabricarse bajo las mismas condiciones, dado que no considera el control de calidad de la fábrica. El certificado se emite indicando conformidad del tipo, válido por un periodo especificado. El producto no es sellado, ya que esto pudiera considerarse una descripción falsa o engañosa.
- Esquema 1B o Modelo de Ensayo por Lotes (ISO/CASCO 7) Este esquema incluye el ensayo sobre una muestra, la cual es representativa del lote de producción. El certificado y los sellos se emiten indicando conformidad de las unidades que conforman el lote.
- Esquema 3 o Modelo de Ensayo de Tipo con Supervisión posterior a través de Ensayos de Muestras en Fábrica (ISO/CASCO 3) Este esquema, basado en el Esquema 1A, incluye el ensayo sobre una muestra, la cual es representativa de la totalidad de la población del producto y el posterior seguimiento mediante sucesivos muestreos y ensayos periódicos. El certificado y los sellos se emiten indicando conformidad del producto.
- Esquema 5. Este esquema incluye las siguientes actividades de determinación: ensayo y examen iniciales del extintor portátil; evaluación del proceso de producción; Auditoría de los elementos del sistema de gestión que son críticos para la conformidad del extintor portátil.
- Esquema 6 o Modelo de Control de calidad de la empresa y su aceptación (ISO/CASCO 6) Este esquema está destinado a la evaluación de servicios o procesos. Las actividades de evaluación de un servicio incluyen la evaluación de los elementos intangibles, como la eficacia de procedimientos, y la evaluación de los elementos tangibles, tales como actividades de inspección. Las actividades de evaluación de un proceso pueden incluir pruebas e inspecciones de muestras resultantes de tal proceso. Para servicios y procesos, las actividades de acompañamiento incluyen auditorías periódicas al sistema de gestión y la evaluación periódica del servicio o proceso.

6.3 Requisitos y condiciones

6.3.1 Requisitos y condiciones para el solicitante:

1. Cumplir con los requisitos de certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando los comunica a la División de Certificación de INCEN;
2. Si la certificación se aplica a la producción en curso, el producto certificado continúa cumpliendo con los requisitos del producto;
3. Tomar las medidas necesarias para:
 - a) realizar la evaluación y la vigilancia (si se requiere), incluyendo las disposiciones para examinar la documentación y los registros, y tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal y sus subcontratistas;
 - b) Investigar las quejas;
 - c) la participación de observadores, si es aplicable;
4. hacer las declaraciones que ha sido certificado respecto al alcance para el cual ha sido otorgada la certificación;

5. no utiliza su certificación de manera que ocasione mala reputación de INCEN, y no haga ninguna declaración relacionada con su certificación de producto y/o servicio que INCEN pueda considerar engañosa o no autorizada;
6. Inmediatamente después de suspender, retirar o finalizar la certificación, el cliente deja de utilizarla en de todo el material publicitario que contenga alguna referencia a su certificación, y emprende las acciones exigidas por el esquema de certificación (incluso si el esquema lo requiere la devolución de los documentos de certificación) y cualquier medida requerida por INCEN;
7. Si suministra copias de los documentos de certificación (Certificados de Conformidad) a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad o según especifique el esquema de certificación;
8. Al hacer referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente cumple con los requisitos del organismo de certificación o los especificados por el esquema de certificación;
9. Cumplir con todos los requisitos que estipula el esquema de certificación con relación al uso de las marcas de conformidad y a la información relacionada con el producto:
10. Conservar un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación y pone tales registros a disposición del organismo de certificación cuando se le solicita, y
 - a) Toma las acciones adecuadas con tales quejas y a las diferencias que se encuentren en los productos que afectan a la conformidad con los requisitos de certificación;
 - b) Documenta las acciones realizadas;
11. Informar a INCEN, sin retraso, acerca de los cambios que puedan afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos de certificación, como, por ejemplo: la condición legal, comercial, de organización o de propiedad, cambio de directivos clave, personal que toma decisiones o personal técnico, modificaciones en el producto o método de producción, direcciones de contacto y sitios de producción, cambios importantes en el sistema de gestión de calidad.

6.3.2 Requisitos y condiciones para el servicio y producto

1. El producto tiene que estar claramente definido en la Solicitud de Certificación, así como en la documentación generada a posterior por el cliente.
2. Deben estar claramente establecidos los criterios de evaluación, es decir las normas o especificaciones aplicables al producto.
3. INCEN se asegurará que dichas normas y especificaciones correspondan a las necesarias para emitir declaraciones de conformidad, que deben cumplirse el producto u servicio para ser considerado apto para el uso previsto.
4. Si el producto o servicio cumple con la especificación o norma, se autorizará el uso de sellos y certificados emitidos por INCEN

6.3.3 Requisitos y condiciones para las Actividades de Evaluación

1. Los ensayos e inspección ejecutados por INCEN, corresponden a aquellos para los cuales se cuenta con la competencia técnica necesaria, y sus laboratorios u organismos de inspección están debidamente acreditados ante INN.
2. Los organismos que ejecutan los ensayos e inspecciones, poseen un sistema de gestión que cumple con la normativa aplicable.
3. En el caso de productos regulados, los organismos que realizan los ensayos e inspecciones, cuentan con los reconocimientos y autorizaciones necesarios, otorgados por la autoridad competente.
4. El titular facilitará durante las visitas de evaluación y/o vigilancia acceso total a:
 - la documentación y los registros, y tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal y los subcontratistas del cliente que sean pertinentes.
 - El titular permitirá que durante las visitas de evaluación y/o vigilancia, participen observadores. Estos observadores pueden ser: auditores internos, auditores externos u otros.

6.4 Derecho

- 6.4.1 El cliente tiene derecho de solicitar una cotización en forma escrita de las tarifas que le serán cobradas en forma previa a solicitar la certificación como tal.
- 6.4.2 El cliente afectado tiene el derecho de efectuar reclamos o apelaciones por escrito, presentando los antecedentes y/o evidencias objetivas atinentes a la causa de su reclamo o apelación. Los reclamos y su análisis y posterior solución.
- 6.4.3 El cliente tiene el derecho de solicitar para consulta todos los procedimientos particulares e instrucciones de trabajo relacionados con la certificación.
- 6.4.4 El cliente tiene el derecho de solicitar para consulta todos los registros en informes de los productos que han sido certificados para su empresa.
- 6.4.5 El cliente, usuario o cliente tiene el derecho de efectuar sugerencias que en lo posible vayan en pro del sistema de calidad implementado y que además se ajusten a los procedimientos establecidos.
- 6.4.6 La División de Certificación tiene a disposición de los interesados un directorio de los productos certificados y sus clientes (DCE-FOR-001). Este directorio es enviado por correo a solicitud de los interesados.
- 6.4.7 El cliente o usuario solicitante de servicio tiene derecho a ser tratado de forma imparcial.

6.5 Emisión del Certificado

- 6.5.1 INCEN emitirá un certificado a la organización certificada, en el que se detalla, entre otros, documento normativo aplicable, el alcance, actividades y ubicaciones.
- 6.5.2 INCEN otorgará a la organización certificada licencia para usar la Marca correspondiente. En ningún caso, esta licencia puede ser empleada por, ni transferida a, otro centro de actividad, organización, o alcance distinto a los que se refiere el Certificado.
- 6.5.3 Durante el mantenimiento o renovación de la certificación, la organización puede solicitar a INCEN la modificación del alcance, actividades y ubicaciones, certificados. INCEN evaluará dichas solicitudes y establecerá en cada caso, su viabilidad y la evaluación o auditoría necesarias para proceder a dicha modificación.
- 6.5.4 La certificación de INCEN no exime en ningún caso de las garantías y responsabilidades que corresponden a la organización conforme a la legislación vigente. INCEN no se hará responsable, en ningún caso, de incumplimientos de la legislación vigente de la mencionada organización o de los derivados de sus actividades.
- 6.5.5 Si el cliente suministra copias de los Certificados de Conformidad a otros, estos se deben reproducir en su totalidad o según especifique el esquema de certificación.

6.6 Mantenimiento de la Certificación

- 6.6.1 De acuerdo al esquema de certificación, se procederá con Auditorías **de seguimiento** Durante el periodo de validez del Certificado, INCEN efectuará auditorías anuales de seguimiento a los servicios técnicos, con el fin de verificar que éste se mantiene correctamente implementado en el alcance del certificado y, por tanto, se mantienen las condiciones que dieron lugar a la certificación.

- 6.6.2 Previamente a cada auditoría, INCEN enviará a la organización el plan correspondiente, en el que se indicará, las fechas de realización, el equipo auditor designado, el lugar o lugares donde se llevará a cabo, el alcance y otros datos relevantes conforme a lo indicado en el documento normativo que le sea de aplicación. La organización podrá solicitar a INCEN información sobre los auditores designados.
- 6.6.3 Los resultados de las auditorías de seguimiento se reflejarán en informes de carácter confidencial en los que se indicarán, en su caso, las no conformidades detectadas.
- 6.6.4 La organización deberá presentar un plan de acciones correctivas necesarias para corregirlas, en donde INCEN indicará los plazos previstos para su puesta en práctica y aportando las pruebas necesarias que evidencien que dichas acciones se han llevado o se están llevando a cabo.

6.7 Directorio de productos y servicios certificados

- 6.7.1 INCEN mantiene un registro público de las organizaciones certificadas, cuya finalidad es evidenciar públicamente el estado de sus Certificados. Este registro está disponible de ser solicitado a través de la página web o vía correo electrónico.

6.8 Uso de marcas o sellos de INCEN

6.8.1 El marcado y sellado de aprobación se realizará en forma unitaria con sellos de autoadhesivos, cuño de golpe, etc., según el tipo de producto a certificar. Si el tamaño o forma geométrica de la pieza no permiten el sellado unitario, éste se realizará en la caja, bolsa o contenedor del producto. La labor de sellado la realizará personal de INCEN, o en su efecto el titular de la certificación bajo la supervisión de personal de INCEN.

6.9 Uso del logotipo en documentos

6.9.1 El cliente podrá hacer referencia a la certificación otorgada en cotizaciones y páginas web. El cliente debe establecer claramente el alcance de la certificación. Si hubiera algún servicio certificado y otro que no, se debe dejar claro el servicio que no se encuentra certificado.

6.9.2 En el caso de las cotizaciones, no se debe hacer referencias a la certificación si ninguno de los servicios se encuentra dentro del alcance de la certificación.

6.9.3 El uso del logotipo INCEN en otras situaciones no consideradas dentro de este documento, debe contar con la aprobación de INCEN.

6.9.4 El cliente debe solicitar el logotipo a INCEN y este será enviado por el Jefe de División Certificación por email al solicitante.

6.10 Restricciones sobre el uso del logotipo

6.10.1 Si el cliente no continúa certificado por INCEN, debe dejar de utilizar el logotipo en todo tipo de formatos o soportes en que se haga referencia, en forma inmediata.

6.10.2 El logotipo no debe ser usado en tarjetas de presentación.

6.10.3 El logotipo no debe ser usado en ropa de trabajo del cliente.

6.10.4 El logotipo no puede ser usado con otros colores o modificando su estructura.

6.11 Acciones en caso de detectar mal uso de certificados y logotipo.

6.11.1 El mal uso puede detectarse por supervisión de los productos en el comercio, reclamos contra el cliente por una parte interesada o por otra vía. En cualquier caso, se debe contar con evidencia objetiva del mal uso.

6.11.2 Al detectarse un mal uso, INCEN tomará las siguientes acciones:

- a) La acción correctiva a implementar por el infractor deberá ser el retiro de los certificados y logotipo. Si el infractor se niega a hacerlo, INCEN estará facultado a informar a la autoridad reguladora u otro organismo involucrado de su negativa a tomar las acciones correctivas.
- b) INCEN dará aviso a las autoridades reglamentarias en caso de detectarse un mal uso del certificado y que esta situación pusiera en peligro la seguridad del usuario de ese producto;
- c) Dependiendo del mal uso y sus posibles consecuencias, INCEN entablará acciones judiciales en contra de quien haya hecho mal uso de un certificado y/o logotipo.
- d) En todos los casos que se detecte mal uso, se le notificará al infractor sobre lo detectado y se procederá a la cancelación de su certificación. El infractor puede enviar formalmente una

respuesta de su investigación interna, de lo cual INCEN analizará los antecedentes y se evaluará la ratificación de la cancelación de la certificación o si amerita otra medida de corrección.

6.12 Vigilancia

- 6.12.1 El tipo y frecuencia de las actividades de vigilancia (muestreo, ensayo, inspección, auditoría) podrán ser establecidas tanto en el marco regulatorio como en los procedimientos de INCEN
- 6.12.2 El cumplimiento de estas actividades de vigilancia será condición necesaria para confirmar la vigencia de la certificación.
- 6.12.3 De acuerdo con lo anterior, el titular de la certificación autoriza a INCEN a efectuar en sus fábricas y bodegas los muestreos, los ensayos, las inspecciones y auditorías, según programa establecido.
- 6.12.4 Las auditorías al control de calidad de la fábrica, para el control del servicio prestado, serán realizadas por personal de INCEN.
- 6.12.5 Efectuadas las actividades de vigilancia, INCEN comunicará al titular de la certificación por escrito, el resultado de las mismas.
- 6.12.6 De constatare no conformidades, se dará al titular de la certificación un plazo de 30 días hábiles para presentar un plan de acción correctiva por escrito, las cuales serán evaluadas por la División de Certificación.
- 6.12.7 Si no se recibe plan de acción correctiva dentro del plazo, se procederá a la suspensión de la certificación.
- 6.12.8 La resolución del levantamiento de las no conformidades se materializará luego que INCEN verifique la implementación del plan de acción enviado, mediante la evidencia documentada, nuevos ensayos o auditorías, y será comunicada por escrito.
- 6.12.9 El titular de la certificación se compromete a respetar los resultados derivados de la vigilancia, procediendo a implementar las acciones correctivas aprobadas por INCEN, sobre el proceso y/o producto, cuando se compruebe el incumplimiento de algún requisito especificado.
- 6.12.10 Si durante la vigilancia se detectan una o más no conformidades que afecten la seguridad de los usuarios, se suspenderá la certificación en forma inmediata y se solicitará el retiro del producto desde el mercado. En estos casos se otorgará un plazo de 10 días hábiles para presentar por escrito un plan de acciones correctivas, las cuales serán evaluadas por la División de Certificación, quien determinará la continuidad de la certificación, dentro de los 10 días hábiles siguientes.
- 6.12.11 No autorizar la realización de las actividades de vigilancia por parte del titular de la certificación, es causal inmediata de cancelación de la certificación.

6.13 Requisitos sobre Otorgar, mantener y ampliar la Certificación

- 6.13.1 Al momento de solicitar una nueva certificación, el cliente no debe adeudar honorarios por concepto de certificaciones de conformidad ya realizadas.
- 6.13.2 Se podrá ampliar la certificación, si se cumplen con todas las exigencias de INCEN y si el cliente manifiesta la intención de ampliar la certificación. Esta ampliación está sujeta a una evaluación.
- 6.13.3 Se podrá mantener la certificación, si se cumplen con todas las exigencias de INCEN.

6.14 Sanciones

- 6.14.1 El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones del presente reglamento, dará lugar a la aplicación de sanciones. Las sanciones y/o acciones cuya aplicación está prevista, son las siguientes:

- Advertencia consistente en una comunicación formal, por escrito, mediante la cual se recuerda el compromiso adquirido.

- Suspensión del Certificado por un periodo determinado, con clara especificación de las causas de la sanción.
- Cancelación del Certificado, con clara especificación de las causas de la sanción.

6.14.2 La suspensión implica:

- El mal uso de certificados de conformidad.
- La utilización de mala forma del nombre de INCEN en documentos, folletos o material publicitario.
- Indicar que se encuentran certificados según normas diferentes a las especificadas.
- Morosidad de 30 días.
- No levantamiento de no conformidades en los plazos establecidos por INCEN.

6.14.2.1 En caso de incurrir en alguno de los motivos indicados anteriormente, se procederá a lo siguiente:

- Retirar inmediatamente del mercado, y almacenar los productos retirados.
- Retener en bodegas los productos que aún no has salido al mercado, hasta que la Certificación vuelva a entrar en vigencia.
- No hacer uso de Certificados de Conformidad, hasta que la Certificación vuelva a entrar en vigencia.

6.14.3 La cancelación implica:

- Incurrir en forma reiterada el mal uso de certificados de conformidad.
- Incurrir en forma reiterada en utilizar de mala forma el nombre de INCEN en documentos, folletos o material publicitario.
- Incurrir en forma reiterada en indicar que sus productos están certificados según normas diferentes a las especificadas.
- Estar suspendido por más de 30 días.

6.14.3.1 En caso de incurrir en alguno de los motivos indicados anteriormente, se procederá a lo siguiente:

- Borrar o eliminar el sello en aquellos productos cuya certificación haya sido cancelada.
- Retirar inmediatamente del mercado y destruir aquellos productos que pongan en peligro la vida o la salud de los usuarios. Se autorizará reproceso de partes y piezas de los productos defectuosos, siempre y cuando el fabricante garantice que su nuevo uso no pondrá en peligro la vida o la salud de los usuarios.
- Devolución de Certificados de Conformidad y cualquier otro documento emitido por INCEN que señala que el producto cumple con las especificaciones y/o es apto para el uso previsto. El titular de la certificación podrá efectuar una apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de informada la suspensión/cancelación, y se comunicará de la resolución adoptada por la División de Certificación dentro del curso de los diez (10) días hábiles siguientes.

6.15 Confidencialidad

6.15.1 Por política de INCEN, toda información que se desprende del servicio es de carácter privado y reservado para el cliente que lo contrata y no se entregará a terceros sin previa autorización escrita de parte del cliente, con excepción de la información que se publica en el directorio de

productos certificados en donde se identifica el producto, normas e identificación del cliente. INCEN notificará al cliente, cuando por ley o autorización de las disposiciones contractuales, se le exija la divulgación de información confidencial.

- 6.15.2 También se considerará como confidencial, aquella información obtenida por otras fuentes, tales como aquellas proporcionadas por usuarios o autoridades, acerca del producto, el proceso productivo, sus instalaciones, su personal, los resultados de su control de calidad, sus reclamos o quejas u otras.
- 6.15.3 Toda la documentación proporcionada por el titular de la certificación será archivada de forma tal, que se proteja su confidencialidad, en lugares de acceso restringido a personal no autorizado en el caso de documentos en medios físicos, y protegida mediante claves de acceso, en el caso de documentación electrónica. Dichas medidas también aplican a la documentación generada por INCEN durante el proceso de certificación.
- 6.15.4 Se pondrá a disposición del público a través de solicitud o en página web, la condición de la certificación, si es que está vigente, suspendida o cancelada.

6.16 Responsabilidad

- 6.16.1 La certificación emitida por INCEN no implicará para este, responsabilidad alguna sobre quejas referidas a pérdida, gasto o daño, que surjan del mal uso de un certificado o sello de conformidad o por violación de términos y condiciones del compromiso asumido por el usuario o proveedor, definidos en el acuerdo de certificación (contrato) o este mismo reglamento. Tampoco INCEN es responsable de las pérdidas, gastos o daños generados por el uso inadecuado o incorrecto de un producto certificado, por parte de un usuario. La certificación en sí misma garantiza solamente que se cumplen los requisitos especificados en la norma correspondiente. Si existe falla provocada por variables no evaluadas, dado que el protocolo de certificación no lo consideraba, INCEN no es responsable por dicha falla.

6.17 Queja y Apelaciones

- 6.17.1 El cliente podrá realizar quejas y apelaciones de considerarlo necesario. Estos se tratan de forma seria y responsable procurando obtener la satisfacción final del reclamante o apelante y el cumplimiento de la normativa vigente. Las personas que resuelven la queja o la apelación deben ser personas que no estén involucradas en las actividades de certificación que originó la queja o la apelación.
- 6.17.2 Los reclamos y apelaciones son tratados de acuerdo al procedimiento DGC-PGO-009 "Procedimiento para la resolución de reclamos y apelaciones".
- 6.17.3 Los reclamos y apelaciones pueden ser registrados directamente en la página web de INCEN.

6.18 Subcontratación externa

6.18.1 La División Certificación subcontrata el ensayo para la determinación del porcentaje de fosfato de amonio del polvo químico seco de los extintores portátiles. Ver procedimiento DGC-PGO-011 "Procedimiento para la evaluación de los laboratorios de ensayo subcontratados.

6.19 Aspectos Económicos

6.19.1 La División de Certificación de INCEN se autofinancia a través de la prestación de servicios tales como: ensayos, inspecciones técnicas, estudios de ingeniería y certificación de productos; en las áreas de Seguridad y Protección contra Incendios.

6.19.2 Los costos asociados a la certificación de conformidad de los extintores son de cargo del cliente, y dependerá del tipo y número de extintores a certificar. Estos se indican en el formulario DGC-FOR-075 Registro de aranceles INCEN LTDA.

6.19.3 Los costos asociados a la certificación de conformidad de los dispositivos de protección contra incendios y extintores son de cargo del cliente, y dependerá del lote a certificar. Estos se indican en el formulario DGC-FOR-075 Registro de aranceles INCEN LTDA.

6.19.4 Los costos asociados a la certificación de servicios técnicos de extintores, se indican en en el formulario DGC-FOR-075 Registro de aranceles INCEN LTDA.

Nota. El costo anual varía dependiendo de la cantidad de técnicos que realicen servicio, los servicios asociados (revisión, mantenimiento, recarga y prueba hidrostática) y la zona geográfica.

7. REGISTROS

7.1. DCE-FOR-016 "Compromiso del Cliente".

7.2. DGC-FOR-030 "Solicitud servicios"

7.3. DGC-FOR-007 "Solicitud de certificación".

7.4. DGC-FOR-031 "Cotización"

7.5. DCE-FOR-001 "Directorio de productos certificados"

7.6. DGC-FOR-075 Registro de aranceles INCEN LTDA.

8. ANEXOS

8.1. Logotipo INCEN



- Letras en color negro y rojo
- Ticket color rojo

9. CONTROL DE CAMBIOS

9.1 Cambios incluidos en esta versión respecto a la anterior.

FECHA	REVISIÓN	CLÁUSULA/ PÁGINA	MODIFICACIÓN
20-01-2023	4	6.15.1 /pag 12	Se mencionan los documentos de solicitud de certificación y cotización.
20-01-2023	4	6.1.3	Se añade la opción de que la solicitud de servicios de certificación sea a través de whatsapp y correos.
20-01-2023	4	6.1.8	Se añade la opción de que el compromiso de cliente sea firmado a través de google forms.
20-01-2023	4	6.15	Se modifica punto de confidencialidad, respecto a la información que se pondrá a disposición del público.
20-01-2023	4	6.19 pag. 13	Se reemplaza tabla de tarifas por formulario DGC-FOR-075 Registro de aranceles INCEN LTDA.