

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>Deberes y Derechos del cliente</b>		
	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
	<b>Gestor Calidad</b>	<b>Patricio Urzúa P.</b>	<b>Patricio Vega V.</b>

### 1. **Objetivo.**

Este documento tiene por objeto establecer los deberes y derechos de los clientes con CERTPRO.

### 2. **Alcance.**

Este procedimiento se aplica a todos los clientes que realizan procesos de certificación en CERTPRO. Asimismo, al personal de la empresa involucrado en los procesos de certificación.

### 3. **Definiciones.**

**Deberes:** se entiende por deber la obligación, compromiso o responsabilidad moral que le atañe a cada persona y que se basa en obrar bajo los principios de la moral, la justicia y la ética, las buenas costumbres.

**Derechos:** conjunto de normas, principios y doctrinas que regulan la protección de la persona consumidora o usuaria de bienes y servicios, por ejemplo, derecho a recibir una información correcta, objetiva, cierta, eficaz, comprensible y suficiente de todos los productos, bienes y servicios puestos a su disposición.

### 4. **Referencias y/o Documentos relacionados**

**NCh-ISO 17065:2013** *Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios*  
**F-OCP-01.1** “Carta de Entrega de Documentos”

### 5. **Responsabilidades.**

**Clientes:** Es responsabilidad de los clientes cumplir con lo establecido en este procedimiento.

**Personal de CERTPRO:** Es responsabilidad de la empresa entregar las condiciones necesarias para cumplir los derechos de los clientes.

### 6. **Desarrollo.**

CERTPRO posee con el cliente un acuerdo de certificación, esto a través de un contrato o una cotización de servicios, en ambos casos los clientes deberán recibir este procedimiento.

#### 6.1 **Deberes del Cliente:**

El cliente de CERTPRO deberá cumplir por lo menos con lo siguiente:

- a) El cliente debe cumplir con los requisitos de certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando los comunica el organismo de certificación.
- b) Si la certificación se aplica a la producción en curso, el producto certificado continúa cumpliendo con los requisitos del producto;
- c) El cliente debe tomar todas las medidas necesarias para:
- c.1) realizar la evaluación y la vigilancia del proceso de certificación (si corresponde), incluyendo las disposiciones para examinar la documentación y los registros, y tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal y los subcontratistas del cliente que sean pertinentes para el proceso;
  - c.2) investigar las quejas y reclamos asociados a los productos certificados;
  - c.3) la participación de observadores externos, si es aplicable.
- d) Si el cliente hace declaraciones sobre la certificación, estas deben ser coherentes con el alcance de la certificación de sus productos;
- e) El cliente no debe utilizar la certificación de su producto de manera que ocasione mala reputación para el organismo de certificación, y no debe hacer ninguna declaración relacionada con la certificación de su producto que CERTPRO pueda considerar engañosa o no autorizada.
- f) Inmediatamente después de suspender, retirar o finalizar la certificación, el cliente debe dejar de utilizarla en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella, y emprende las acciones exigidas por el esquema de certificación (por ejemplo, la devolución de los documentos de la certificación) y cualquier otra medida que se requiera;
- g) Si el cliente suministra copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación, cualquier reproducción parcial de la certificación, debe ser con autorización de CERTPRO;
- h) Al hacer referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente debe informar a CERTPRO para verificar que la información sea real y fidedigna y no contrapone al esquema de certificación utilizado para el producto;
- i) El cliente debe cumplir con todos los requisitos que pueda estipular el esquema de certificación con relación al uso de las marcas de conformidad y a la información relacionada con el producto (ver Anexo 1);
- j) Finalizado el proceso de certificación, se dejará registro de la entrega de toda la documentación correspondiente por parte de CERTPRO al cliente (por ejemplo: Etiquetas QR, Certificado de aprobación, Certificados de tipo, etc.) a través de la firma por ambas partes del formulario **F-OCP-01.1** “Carta de entrega de documentos”.

En caso de que la entrega sea electrónica se deja constancia en correo electrónico de dicho envío.

k) El cliente debe conservar un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación (normativos del producto). El cliente debe:

- k.1) tomar las acciones adecuadas con respecto a tales quejas y a las deficiencias que se encuentren en los productos que afectan a la conformidad con los requisitos de la certificación;
- k.2) documenta las acciones realizadas;

Esta documentación será requerida en caso de que los productos ya certificados presenten problemas de seguridad que afecten directamente a los usuarios de dichos productos.

l) El cliente debe informar al organismo de certificación, sin retraso, acerca de los cambios que pueden afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación;

m) El cliente debe informar cambios de dirección de manera oportuna a CERTPRO, ya sea la dirección comercial o de envíos y retiro de documentos;

n) El cliente debe informar toda modificación al producto o materia prima del mismo, el cual deberá ser evaluado para verificar que el certificado emitido por CERTPRO siga siendo vigente;

ñ) El cliente debe informar cualquier cambio de su condición legal.

Si los cambios indicados por el cliente afectan el cumplimiento con los requisitos de la certificación del producto, CERTPRO deberá considerar la acción adecuada a tomar que puede ser según se requiera las siguientes: evaluación, revisión, decisión o emisión de nuevos documentos de certificación.

## **6.2 Derechos del Cliente.**

El cliente de CERTPRO, podrá exigir sus derechos que se detallan a continuación:

- a) Todos los certificados emitidos por CERTPRO, deberán ser conforme a lo solicitado por el cliente en la solicitud de certificación de productos.
- b) El cliente tendrá el derecho a exigir que las condiciones establecidas en los contratos de certificación, cotizaciones y conversaciones futuras sean registradas y cumplidas por la organización.
- c) El cliente deberá ser informado de forma oportuna de los cambios de los requisitos de certificación que afecten su producto o actividad.

- d) El cliente deberá ser informado de cualquier inconveniente que no permita la ejecución correcta del servicio. El jefe de área es el encargado de comunicarle al cliente por escrito.
- e) El cliente tiene el derecho a que sus datos e información del proceso de certificación sea confidencial, solo se puede romper esta confidencialidad si una autoridad legalmente competente lo solicita.
- f) CERTPRO debe trabajar con total imparcialidad en los servicios de certificación, el cliente tendrá el derecho de exigir que así sea.
- g) El cliente de CERTPRO, tiene el derecho de presentar sus quejas y apelaciones a la organización en caso de no estar conforme con un servicio. Asimismo, podrá exigir el resultado de la investigación de la queja o apelación conforme se establece en el sistema de gestión de CERTPRO.

## 7. Anexos.

### ANEXO 1, Uso de la marca de conformidad:

1° El uso de la marca de Conformidad de CERTPRO debe ser utilizada solo por aquellos fabricantes que hayan certificados sus productos mediante el sistema de certificación ISO/CASCO N°5 por CERTPRO.

La Marca de Conformidad CERTPRO es otorgada a productos específicos de una empresa y no a la empresa como tal.

La Marca de Conformidad se debe aplicar a todos los artículos autorizados e identificados en el contrato.

No comercializar productos certificados sin su respectiva Marca de Conformidad CERTPRO.

No se podrá comercializar un producto con una Marca de Conformidad que no corresponda al producto listado en el certificado emitido por CERTPRO.

No se podrá adulterar o falsificar una Marca de Conformidad CERTPRO por el fabricante.

El uso indebido de la marca de conformidad (Etiquetas QR), las cuales deben ser pegadas en un lugar visible del producto, es responsabilidad directa del cliente quedando en evidencia la aceptación del número de etiquetas entregadas en el formulario **F-OCP-01.1**.

2° Si el producto posee Marca de Conformidad de CERTPRO significa que las instalaciones, los métodos, los procedimientos, el personal, las normas y/o las especificaciones que interactúa y forman parte del proceso de elaboración, han sido debidamente calificados y aprobados por CERTPRO

El cliente no debe identificar otros productos que no sean los autorizados, aun cuando estos sean muy similares en forma, tamaño, color, etc., o ensayados en laboratorios no inspeccionados y aprobados por CERTPRO

3° La Marca de Conformidad de CERTPRO no garantiza a los compradores que la totalidad de la producción cumple con los requisitos de las normas pertinentes, sin embargo, la evaluación preliminar y las constantes auditorías, permiten asegurar que la proporción de defectuosos despachados se mantiene por debajo de los niveles de calidad aceptados y preestablecidos.

Es responsabilidad del fabricante y su obligación responder ante los usuarios de todas las anomalías que se produzcan debido a la entrega al comercio de productos defectuosos.

4° CERTPRO determina la forma y contenido de la Marca de Conformidad de acuerdo con las características del producto y proceso, siendo entregado al fabricante para su implementación. La Marca de Conformidad de CERTPRO ira ubicada en un lugar visible y de fácil acceso sin que esto influya en el deterioro del artículo.

5° La marca de Conformidad solo puede ser usada por el titular (solicitante), el será el único responsable por el uso y mal de uso de la Marca de Conformidad y debe ser colocada solo a los productos que se encuentren en el alcance de la certificación.

6° No se podrán comercializar productos en mal estado o defectuosos con Marca de Conformidad, estos deberán ser reparados o reprocesados.

7° Se podrá publicitar en la forma que se estime conveniente la certificación de la marca de conformidad de CERTPRO previa presentación, revisión y aprobación al organismo certificador. Solo en el momento en que llegue una autorización por escrito, el titular podrá hacer uso de esto. Se podrá publicitar por el medio que se estime conveniente como: radio, televisión, revistas, diarios, guías clasificadas, dípticos, trípticos, folletos, catálogos, etc.

Se deberá especificar claramente en la publicidad, los productos con marca de conformidad, de todos aquellos que no la posean. No puede efectuarse ningún tipo de publicidad, que pueda confundir al usuario y comprador.

8° El personal de CERTPRO debe tener libre acceso a las dependencias del fabricante, para la realización de las auditorías e inspecciones de control de la producción aprobada para el uso de la marca de conformidad sin previo aviso que se deban realizar en el transcurso del año.

CERTPRO controla el uso de la marca, mediante visitas no programadas puntos de venta, inspecciones y revisión de la publicidad. En caso de encontrar desviaciones por el uso de la marca, se levantarán acciones de acuerdo con lo establecido en el procedimiento, PR-OCP-08.

9° CERTPRO en las auditorías e inspecciones podrá llevar y utilizar sus propios instrumentos de medición o bien estar acompañados de personal de laboratorio autorizado por CERTPRO para la realización de ensayos, previa autorización del fabricante, con el fin de evaluar y verificar los instrumentos del titular, si llegara a aparecer alguna desviación, el titular deberá tomar medidas inmediatas para resolver las desviaciones indicadas por CERTPRO.

10° Si en las auditorías de CERTPRO a la empresa fabricante, se detectan partidas, lotes o series de productos a los cuales no se realizó los controles de proceso establecido, CERTPRO se verá en la obligación de realizar una inspección de lote. En el caso de que esta(s) partida(s) ha(n) salido ya de la fábrica, CERTPRO de acuerdo con los controles que se omitieron exigirá la recuperación de esta(s) partida(s) a los distribuidores y/o comercio para ser inspeccionados. En este caso el fabricante expone, en forma escrita, que el control a la producción se realizó, pero no se registró, CERTPRO considerara que los ensayos y control a la producción no se realizaron y se procederá como se indicó anteriormente.

Nota: todos los gastos adicionales, se facturarán en forma separada en el mes en que se haya producido.

11° En el caso que el fabricante no pueda realizar todos los ensayos y controles en sus dependencias descritos en su Sistema de Gestión, deberá contratar un laboratorio externo para tales efectos. El fabricante no podrá despachar el o los lotes sin los controles correspondientes en laboratorios, los cuales deberán quedar registrados y aprobados.

12° El sistema de Calidad entregado por el fabricante a CERTPRO, deberá ser revisado y actualizado a lo menos una vez al año o cuando sea necesario. Esto forma parte del contrato firmado por el fabricante y CERTPRO.

13° En el momento en que se infrinja uno de los puntos mencionados anteriormente, se procederá a notificar por escrito la o las infracciones detectadas. El fabricante dispondrá de un máximo de 96 horas, para tomar las acciones correctivas y notificarlas a CERTPRO, de lo contrario se procederá al retiro del derecho a hacer uso de la Marca de Conformidad (cancelación o suspensión de la certificación), indicándose las condiciones y acciones correctivas que deberá cumplir para obtener nuevamente el derecho a su utilización.

14° En el caso de que a el fabricante se le realice el retiro temporal de la marca, dispondrá de treinta (30) días como máximo para solucionar la o las infracciones detectadas.

15° La suspensión o cancelación de la Marca de Conformidad solo se hará efectiva si el titular no soluciona la(s) infracción(es) detectadas en el plazo antes mencionado, permitiendo a CERTPRO realizar una inspección de los productos que se encuentren en stock al momento de la suspensión e identificados con la Marca de Conformidad de CERTPRO. La catalogación de suspensión o cancelado, será determinada por el comité de calidad de CERTPRO.

16° CERTPRO informará a todas las entidades públicas y privadas pertinentes, cuales son las empresas fabricantes que se encuentran con suspensión o cancelación de la Marca de Conformidad. Si la empresa resuelve la(s) infracción(es) que dieron origen a la suspensión de la Marca de Conformidad, podrá volver a hacer uso de ella, previa evaluación y aprobación de CERTPRO quedando registrado en la hoja de vida de la empresa fabricante que posee CERTPRO.

17° El término de contrato se hará efectivo en el caso que el fabricante, ya no fabrique los productos autorizados en el Sistema de Marca de Conformidad en un plazo superior a 12 meses, en este caso y si la producción del producto comenzara nuevamente en el mes N° 13 CERTPRO, deberá analizar la documentación del artefacto cerciorándose que realmente el

	<b>PROCEDIMIENTO</b>
	<b>Deberes y Derechos del Cliente</b>

producto continúa siendo similar al prototipo aprobado con anterioridad, para luego pasar a los pasos siguientes, según lo describe este anexo.

18° El término de contrato será efectivo si el fabricante:

- Actúa de mala fe.
- Se compruebe negligencia en sus procedimientos.
- Revele información entregada por CERTPRO
- Actué de mala fe o con negligencia, con los compradores o terceros.
- Por atraso en el pago de los honorarios pactados, en más de 60 días.
- Por libre y mutuo acuerdo entre el fabricante y CERTPRO dando un aviso previo de 30 días.

19° Al hacerse efectivo el término de contrato:

- Se procederá a informar por escrito a todas las entidades públicas y privadas pertinentes.
- El fabricante deberá permitir a CERTPRO ingresar a sus instalaciones para realizar una eventual inspección de los productos en stock, identificados con la Marca de Conformidad.

## 8. Revisiones.

Nº Revisión	Fecha	Motivo de la Revisión	Páginas Elaboradas y/o Modificadas.
1	05/02/2014	Elaboración Inicial	Todas
2	12/05/2015	Se agregan los derechos del cliente y se cambia el título del documento a deberes y derechos del cliente.	3
3	11/04/2016	Incorporación de formulario F-OCP-01/1	2 y 4
4	07/11/2017	Se modifica la frase "Certpro Limitada" a "Certpro" Se incorpora la NCh-ISO 17065 en Referencias y/o Documentos relacionados Se cambia quien elabora y revisa el documento.	Todas
5	25/10/2018	Se incorpora información sobre decisión que debería tomar Certpro en caso de cambios indicados por el cliente	3
6	04/01/2024	Envío de documentación de certificación a través de correo electrónico. Requisito para la solicitud de documentación de quejas a los clientes.	2 y 3
7	12/02/2024	Se incorpora, que CERTPRO SpA controla el uso de la marca, mediante visitas no programadas puntos de venta, inspecciones y revisión de la publicidad. En caso de encontrar desviaciones por el uso de la marca, se levantarán acciones de acuerdo con lo establecido en el procedimiento, <b>PR-OCP-08</b> .	5