

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>Otorgar, Mantener, Suspender, Retirar, Denegar, Ampliar o Reducir el Alcance de la Certificación</b>		
	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
	<b>Gestor de calidad</b>	<b>Patricio Urzua P.</b>	<b>Patricio Vega V.</b>

## 1. Objetivo.

El objetivo de este procedimiento es determinar el proceso para Otorgar, Mantener, Suspender, Retirar, Denegar, Ampliar o Reducir el alcance de la certificación, entregada por CERTPRO a sus clientes.

## 2. Alcance.

Este procedimiento se aplica a todos los procesos de certificación de CERTPRO.

## 3. Definiciones

**Otorgar:** consentir, condescender o conceder algo que se pide o se pregunta.

**Mantener:** cuidar de la permanencia o integridad de algo o de alguien.

**Suspender:** detener o diferir por algún tiempo una acción u obra.

**Retirar:** apartar o separar algo de otra persona o cosa o de un sitio.

**Denegar:** no conceder lo que se pide o solicita.

**Ampliar:** hacer más amplio, aumentar o hacer más grande en tamaño, profundidad, contenido, cantidad, duración o alcance; extender los límites de algo.

**Reducir:** disminuir, menguar, mermar, aminorar, achicar, minorar, acortar los límites de algo.

**SEC:** Superintendencia de Electricidad y Combustibles

## 4. Referencias y/o Documentos Relacionados.

**NCh – ISO 17065:2013** *Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios*

**D.S. N°298** *Reglamento de certificación de productos eléctricos y combustibles*

**PR-OCP-07** Procedimiento: *“Evaluación de productos”*

**PR-OCP-01** Procedimiento: *“Deberes y derechos del cliente”*

**F-OCP-08.1** Formulario: *“Certificado de Aprobación”*

**F-OCP-08.2** Formulario: *“Certificado de Seguimiento”*

**F-OCP-08.3** Formulario: *“Informe de Rechazo”*

**F-OCP-08.4** Formulario: *“Certificado de Control de Producción”*

**F-OCP-08.5** Formulario: *“Certificado de Control Comercio”*

**F-OCP-08.6** Formulario: *“Certificado de tipo”*

## 5. Responsabilidades

**Jefes de área:** Son responsables de cumplir y hacer cumplir este procedimiento.

## 6. Desarrollo

### 6.1 Otorgamiento

Una vez realizados los ensayos con resultados satisfactorios, atendiendo los requisitos mínimos de las muestras, las cuales se encuentran especificadas en cada protocolo de certificación y/o ensayos emitidos por SEC, permite conceder un certificado de aprobación o seguimiento según sea el caso.

El sistema de certificación N°2 de SEC (establecido en el D.S. N°298) o sistema de certificación ISO/CASCO N°5, son los únicos sistemas que dan derecho a utilizar el sello de conformidad respectivo a los productos aprobados, conforme a las condiciones contractuales y/o normativas vigentes.

El uso de sello se especifica en el procedimiento **PR-OCP-01**. Se define que es el jefe de área quien es el responsable de la decisión de certificación.

Los documentos que reflejan el otorgamiento de un certificado, ya sea de aprobación o seguimiento, conforme lo establece el procedimiento **PR-OCP-07 Evaluación de productos**, con los formularios **F-OCP-08.1** y **F-OCP-08.2**.

Será responsabilidad de los respectivos jefes de área, revisar exhaustivamente los documentos ya señalados para asegurar el cumplimiento de todos los requisitos, previo a la emisión de los certificados.

El proceso de otorgamiento es aplicado en todos los sistemas de certificación.

## 6.2 Mantención

Los productos que reciban un certificado conforme a la aplicación de los modelos de certificación 2 y 5 (definidos en el nuevo reglamento de certificación de productos eléctricos y combustibles, Decreto Supremo N° 298), que corresponde a un sistema basado en ISO/CASCO N°5, tendrán como obligación realizar un primer informe a una muestra tipo, la cual será puesta a prueba en la sucesión de la certificación definidos según el sistema de certificación elegido.

La mantención de la certificación será otorgada cuando se evalúen los controles de producción, comercio y auditoría anual, todo de acuerdo con lo establecido en los documentos técnicos de SEC, esto a través de los diferentes procesos de evaluación ya sea informes de ensayo o informe de auditoría.

En caso de que no se cumpla con los requisitos de seguimiento para la mantención se suspenderá o retirará la certificación (de acuerdo con 6.4 y 6.5 de este procedimiento), siendo el jefe de área el responsable de determinar si se aplica suspender o retirar.

## 6.3 Ampliación o reducción

En atención a las necesidades de los clientes o las modificaciones introducidas por el organismo regulador el alcance de la certificación puede ser extendido o reducido, solo aplicable al modelo de certificación N° 2, especificado en el Decreto 298. (ISO/CASCO N°5).

La ampliación o reducción se puede realizar de dos formas diferentes, por solicitud del cliente o por cambios en la operación o fabricación de los productos, los cuales pueden afectar su funcionamiento.

En caso de que existan cambios que afecten el funcionamiento del producto, CERTPRO es quien evalúa a través de los informes de ensayo entregados por el laboratorio de ensayos contratado si los artefactos siguen cumpliendo con la certificación original, en caso de que no sea así y el producto cumpla con lo establecido en la reglamentación vigente en el país, se puede otorgar una ampliación en el alcance de la certificación, siempre y cuando CERTPRO este autorizado para el producto en cuestión. Se procede de igual forma cuando el cliente es quien solicita la ampliación.

Se deja en claro que cualquier artefacto que quiera ser ampliado o se encuentre en la obligación de ampliar, debe poseer el informe de tipo respectivo.

La reducción se realiza en caso de que existan cambios que afecten el funcionamiento del producto, en este caso CERTPRO es quien evalúa a través de los informes de ensayo entregados por el laboratorio de ensayos contratados si los artefactos siguen cumpliendo con la certificación original, en caso que no cumpla con lo establecido en la reglamentación vigente en el país y CERTPRO se verá en la obligación de emitir un informe de rechazo al producto e informar a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), que el producto no cumple con los requisitos del protocolo y se reducirá de la certificación dicho modelo.

Si es el cliente quien desea reducir el alcance debe hacer la comunicación oficial a CERTPRO a través de una carta o correo electrónico, indicando el producto, marca y modelo que desea reducir de la certificación.

En caso de que el cliente quiera recuperar la certificación, deberá seguir los pasos de solicitud de ampliación de la certificación, iniciando el proceso con un nuevo certificado de tipo.

Las ampliaciones y reducciones serán avisadas a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), en un plazo no mayor a 5 días hábiles, de esto se encargará el jefe de área correspondiente.

#### **6.4 Retirar**

Este punto se aplica a todos los sistemas de certificación.

En caso de que el dueño de la certificación haya transgredido uno de los puntos establecidos en los deberes y derechos del cliente o en el uso de la marca o sello de conformidad y que esta falta afecte directamente a la confidencialidad, al profesionalismo o se realice una falsificación de sello o documento de CERTPRO, se procederá a retirar todas las certificaciones que el cliente tenga con CERTPRO.

El retiro de la certificación se basa en una falta considerada grave del cliente en contra de los reglamentos establecidos por el OCP en cotización, solicitud de certificación y este procedimiento.

El jefe de área es quien determina la cancelación de la certificación y el encargado de comunicárselo al cliente por escrito. Otro motivo de retiro de la certificación es que no sean levantados problemas detectados y que hayan originado una suspensión.

Otra manera en que la certificación sea retirada es a petición del cliente, en caso de cambio de prestador del servicio de certificación o cualquier otro motivo que el estime conveniente.

En cualquier caso, una vez retirada la certificación, se deberá informar a SEC de la misma manera que el punto 6.4 de este procedimiento.

Cuando un cliente quiere restituir la certificación después de ser retirada, debe comenzar el proceso de certificación de cero como nuevo cliente y/o nuevo producto a certificar, de acuerdo con procedimiento **PR-OCP-07**.

## 6.5 Suspensión

La certificación podrá ser suspendida en los siguientes casos y solo para las certificaciones emitidas bajo el sistema N°2 (ISO/CASCO N°5):

- a) Por solicitud escrita bajo una autoridad reconocida del cliente.
- b) Por mora mayor a 90 días en los pagos del servicio de certificación.
- c) Por no recibir auditorias (en caso de que aplique al sistema de certificación utilizado), programadas con anticipación por CERTPRO.
- d) Por permanencia de no conformidades detectadas en auditorias (en caso de que aplique al sistema de certificación utilizado).
- e) Por alterar alcance de la certificación.
- f) Por cualquier conducta que se determine como falta menos grave.

Quien determina la clasificación de las faltas es el jefe de área correspondiente. Asimismo, es el quien debe informar al cliente de la suspensión de la certificación por escrito.

En caso de estar suspendida la certificación y se requiera activar, el cliente solo debe subsanar cualquier problema que haya causado la suspensión, una vez enviada la evidencia será el jefe de área quien determine si la suspensión se levanta o no.

## 6.6 Denegar

La certificación será denegada si no se cumple uno de los requisitos establecidos por la autoridad competente o no cumpla con los requisitos de certificación establecidos en cotización o contrato de certificación.

El jefe de área es el responsable de decidir y tomar la decisión de denegar la certificación y comunicársela al cliente.

En caso de que así sea, se debe emitir un informe de rechazo, a través del formulario **F-OCP-08.3**, informe de rechazo.

Este punto aplica a todos los sistemas de certificación.

## 7. Anexos

No aplica.

**8. Revisiones**

<b>Nº Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de la Revisión</b>	<b>Páginas Elaboradas y/o Modificadas</b>
1	10/02/2014	Elaboración Inicial	Todas
2	28/08/2017	Se incorpora norma NCh-ISO 17065 en referencia y/o documentos relacionados, se modifica el nombre del procedimiento Deberes y derechos del cliente, se incorpora el formulario F-OCP-08/6 Certificado de tipo Se cambia quien elabora y quien revisa el documento	1 y 2
3	28/12/2020	Se actualiza documento en general por revisión periódica, sin cambios	Todas
4	23/08/2021	Se modifica numeral 6.2 a raíz de auditoría INN.	2
5	22/02/2024	Se añadió las definiciones correspondientes a otorgar, mantener, suspender, retirar, denegar, ampliar o reducir.	1
5	22/02/2024	Se cambio la palabra subcontratación o subcontrato por contratación o contrato, por temas de concepto, según observación del informe N°4631-0001-24. Se actualiza procedimiento aclarando los procesos.	3  Todas