



DERECHOS Y DEBERES DEL POSTULANTE

CERTIFICACIÓN DIVISIÓN INDUSTRIA BUREAU VERITAS CHILE S.A

1- SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

Para iniciar el proceso de certificación, el cliente o solicitante deberá completar el formulario "Solicitud de Certificación", adjuntando toda la información requerida en ella.

Bureau Veritas Chile S.A., deberá generar una propuesta técnico-comercial dónde se detallen las fases del proceso de certificación, entre las cuales se informaran los valores del servicio, además en el caso de ser necesario un subcontrato. Este será informado por Bureau Veritas Chile S.A., en la propuesta técnico comercial.

Bureau Veritas Chile S.A. enviara al cliente o solicitante copia original de la propuesta técnico-comercial, cuando Bureau Veritas Chile S.A. recepcione la solicitud de certificación y los documentos técnicos que la complementen, se da inicio al proceso de Certificación.

Bureau Veritas Chile S.A., considera que la aceptación por parte del solicitante de la propuesta técnico - comercial, es una aprobación del uso de un subcontrato si aplicase; en algún hito del proceso de Certificación.

2- PROCESO DE CERTIFICACIÓN

El solicitante debe tener disponible toda de la documentación mínima requerida para evidenciar la conformidad del producto, además debe permitir la realización de las auditorías y/o ensayos que Bureau Veritas Chile S.A., estime conveniente.

El cliente deberá permitir la participación de observadores externos (INN, SEC u otro), al momento de la realización de las auditorías y/o ensayos que Bureau Veritas Chile S.A realice, siempre que sea en el ámbito del alcance de la acreditación o certificación.

El solicitante debe contar con los organismos competentes (laboratorios de ensayo y organismos de inspección) definidos durante el proceso de construcción y/o fabricación, que tengan la responsabilidad de autorizar o validar por medio de informes y/o certificados de aprobación los procesos ejecutados, en conformidad a los procesos de certificación y reglamentación vigente.

El solicitante durante el proceso de construcción y/o fabricación debe cautelar el cumplimiento de los requisitos normativos y/o legales que tengan relación con el alcance de la Certificación solicitada.

El solicitante debe responder oportunamente bajo reglamentación las observaciones y/o No conformidades emitidas por Bureau Veritas Chile S.A. durante el proceso de certificación e implementar las acciones correctivas que permitan el cierre de estas.

El solicitante debe cumplir con sus obligaciones o requisitos financieros estipulados en la oferta técnico-comercial o contrato celebrado con Bureau Veritas Chile S.A.

El solicitante debe informar a Bureau Veritas Chile S.A si detecta cambios significativos en su sistema de producción o posteriores, que afecten al producto certificado; la interrupción temporal de fabricación de un producto, incluyendo las informaciones precisas sobre el tiempo de paralización y de activación.

Cuando las reglas para certificación fuesen alteradas como resultado de cambios en la legislación, normas, requisitos de acreditación, etc., Bureau Veritas Chile S.A y/o el solicitante, deberán acordar plazos para que Bureau Veritas Chile S.A verifique de forma adecuada las modificaciones.

Bureau Veritas Chile S.A debe informar al solicitante si el cambio no afecta la certificación y si es significativa o suficiente para que la certificación sea reevaluada.

En este caso el solicitante no podrá continuar con la utilización de la Marca de Conformidad, hasta ser autorizado por Bureau Veritas Chile S.A.

El solicitante podrá solicitar la ampliación de la certificación inicial considerando la naturaleza del proceso y/o modelo normativo aplicado.

El cliente deberá tomar las medidas necesarias para permitir a Bureau Veritas Chile S.A, el proceso de evaluación y vigilancia (en caso de que se requiera), incluyendo en la evaluación la revisión de documentación, registros, instalaciones, equipos, personal y subcontratos.

Bureau Veritas Chile S.A. se reserva el derecho de retirar el certificado y/o Marca de Conformidad, cuyo objetivo, es salvaguardar la integridad y la responsabilidad otorgada bajo el sistema de Certificación de productos que forman parte íntegra de los reglamentos y convenios INN-SEC.

En el caso que el solicitante, decide no mantener la certificación o considera que es imposible hacerlo, entonces Bureau Veritas Chile S.A., al recibir dicha comunicación deberá cancelar el proceso de certificación o la certificación del fabricante.

En caso de suspensión, retiro o cancelación el solicitante está obligado a comunicar a Bureau Veritas Chile S.A., que lotes del producto ya fueron comercializados con la marca de conformidad.

En caso de una certificación obligatoria, Bureau Veritas Chile S.A., deberá informar a las autoridades competentes, cualquier hecho relativo a la interrupción de la producción, si así fuese exigido incumplimiento a la reglamentación vigente.

3.- CONFIDENCIALIDAD

Durante el proceso de certificación, Bureau Veritas Chile S.A no entregará información ni documentos a terceros, así mismo como la información emitida por otras fuentes distintas al cliente (ej, subcontratistas, provenientes de una queja o de autoridades reglamentarias), Todo esto debido a la necesaria confidencialidad de los servicios prestados por Bureau Veritas Chile S.A.

A menos que sea requerido por ley, en cuyo caso el solicitante o persona implicada será informado con anticipación por Bureau Veritas Chile S.A., del contenido, entregándole la información que pondrá a disposición al público o cuando exista acuerdo entre el organismo certificación y cliente (ej. con fines de responder a quejas),

Cuando se exige al organismo de certificación, por ley o autorización de las disposiciones contractuales, la divulgación de información confidencial proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

Toda otra información se considerará confidencial y privada.

4.- CERTIFICADOS Y MARCAS DE CONFORMIDAD

Los certificados de conformidad emitidos por Bureau Veritas Chile S.A., deben contener la información mínima requerida, que identifique al solicitante, el producto, las firmas de los responsables, el alcance del



DERECHOS Y DEBERES DEL POSTULANTE

CERTIFICACIÓN DIVISIÓN INDUSTRIA BUREAU VERITAS CHILE S.A

certificado y toda la información adicional requerida que permita individualizar la Certificación otorgada.

El solicitante no debe hacer uso indebido del Certificado y/o Marca de Conformidad emitido por Bureau Veritas Chile S.A., como hacer declaraciones sobre el alcance, que no sea coherente con lo indicado en el certificado emitido, u ocasionar mala reputación para el Organismo de Certificación, ni hacer declaraciones que puedan ser consideradas engañosas o no autorizadas por el Organismo.

La autorización para el uso de la marca de conformidad, su utilización sobre el producto, así como también la responsabilidad técnica, civil y criminal referente al producto y a la documentación de certificación, no se transfiere en ningún caso a Bureau Veritas Chile S.A.

En caso de certificación de lote, la Marca de Conformidad se debe incluir obligatoriamente en el producto y en el embalaje, si existe, mediante el uso de etiqueta autoadhesiva, que debe ser solicitada a Bureau Veritas Chile S.A. en la Solicitud de Certificación.

El solicitante de la Certificación debe implementar y mantener un control secuencial del uso de las etiquetas autoadhesivas (Marcas de Conformidad) con informaciones en cuanto al número de serie o identificación del lote, fecha de fabricación y modelo. El solicitante solo, luego de la emisión del certificado de aprobación, estará autorizado a utilizar la Marca de Conformidad en el producto.

Inmediatamente después de suspender, retirar o finalizar la certificación, el cliente deja de utilizar la referencia del Organismo en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella y emprenderá las acciones exigidas por el esquema de certificación, por ejemplo la devolución de documentos de certificación o cualquier otra medida que se requiera.

Bureau Veritas Chile S.A. emitirá al solicitante 1 original del certificado. El certificado emitido por Bureau Veritas Chile S.A., es timbrado y considerado válido, sólo para las páginas que estén timbradas.

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.

En el caso de hacer referencia a su certificación de producto en medios de comunicación, tales como folletos o publicidad, el cliente debe cumplir con los requisitos del organismo de certificación o los especificados por el esquema de certificación.

El alcance de la certificación, se limita específicamente a lo indicado en el certificado emitido.

5.- NO CONFORMIDADES

Bureau Veritas Chile S.A podrá emitir No Conformidades al proceso de Certificación, la cual será remitida al fabricante, constructor o solicitante que debe ser analizado, y resuelto antes de la finalización del proceso de Certificación y remitido a Bureau Veritas Chile S.A junto con la evidencia de las acciones correctivas planteadas.

Si la desviación evidenciada y registrada, no tiene una respuesta bajo aspectos técnicos y amparados en la normativa. Bureau Veritas Chile S.A dando cumplimiento al Artículo 3° en el punto 14, 24, 28 de la Ley 18410 y al Artículo 16° del Decreto Supremo 298 letra "K", deberá remitir el informe de rechazo de la No Conformidad a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en un plazo no superior a 5 días hábiles a contar de la fecha de emisión de dicho informe.

Si el fabricante, constructor o solicitante, cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, podrá responder la No Conformidad con el formato de registro de No Conformidades, que cuente dentro de su sistema, de no ser así deberá obligatoriamente ocupar el formulario remitido por Bureau Veritas Chile S.A.

6.- APELACIÓN

El solicitante tiene derecho a apelar en los casos que no esté en acuerdo con la decisión adoptada por Bureau Veritas Chile S.A., en relación a:

- Omisión en el registro de la información correspondiente al proceso de certificación.
- Suspensión o cancelación del Certificado y la Marca de Conformidad.
- Retiro del certificado y/o Marca de Conformidad por parte de Bureau Veritas Chile S.A.

7.- GESTIÓN DE RECLAMOS

El solicitante debe implementar una metodología documentada, que permita el control y gestión de los reclamos de clientes del producto objeto de la Certificación. Dicha información podrá ser solicitada por Bureau Veritas Chile S.A cuando lo requiera en un plazo de 1 año desde la fecha de emisión del certificado.

Cuando Bureau Veritas Chile S.A requiera la información, el solicitante debe evidenciar las acciones implementadas con respecto a dichos reclamos y cualquier deficiencia encontrada en los productos y servicios que afecten el cumplimiento con los requisitos de la Certificación.

Las acciones formuladas por el solicitante, deben contar con evidencia objetiva y apropiada a las desviaciones.

8- ACREDITACION DEL INN

Las certificaciones de Bureau Veritas Chile S.A están acreditadas en el Sistema Nacional que otorga y administra el Instituto Nacional de Normalización (INN), razón por la cual, el respaldo y trazabilidad documental es fundamental en la realización de nuestros servicios, por lo que solicitamos que cualquier instrucción sobre el servicio particular, sea generada por algún medio escrito.