

¿CÓMO OBTENER LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS EN INTERTEK PERÚ?



Elaborado por: Vanessa Gonzales Gerente SIG	Revisado por: Ana Vera Jefe de Certificación	Aprobado por: Vanessa Gonzales Gerente SIG
---------------------------------------------------	----------------------------------------------------	--------------------------------------------------

GUÍA PARA OBTENER LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

INTERTEK es una empresa independiente que cuenta con extensa red de oficinas y laboratorios en más de 100 países alrededor del mundo.

Contamos con una cartera de clientes de nivel mundial, aumentando constantemente nuestra participación en el mercado de las inspecciones, certificaciones y pruebas de laboratorio. Además nuestra empresa cuenta con el respaldo financiero de INTERTEK GROUP plc, los reportes financieros de la corporación pueden ser revisados en www.intertek.com.

En cuanto al proceso de certificación de productos, éste ha sido diseñado basado en los criterios de confidencialidad, imparcialidad e independencia.

El proceso de certificación es aplicado por personal técnico competente para cada una de sus etapas. La Jefatura de Certificación es la encargada de gestionar el sistema de certificación de productos en base a la NTP-ISO/IEC 17065 y la reglamentación vigente del INACAL-DA para lo cual evalúa el producto de acuerdo con el Esquema de Certificación establecido para verificar el cumplimiento de los requisitos con un documento normativo.

DEFINICIONES

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.

Alcance de la certificación: Identificación del producto, proceso o servicio al cual se le otorga la certificación, el esquema de certificación aplicable y la norma u otro documento normativo, incluyendo la fecha de su publicación, con el cual se considera que el producto, proceso o servicio cumple.

Atestación: Emisión de una declaración, basada en una decisión tomada después de la revisión, de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados.

Certificación: Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas.

Cliente: Organización o persona responsable ante un organismo de certificación para asegurar que se cumplen los requisitos de certificación, incluyendo los requisitos del producto.

Criterios de Acreditación: Conjunto de requisitos establecidos por un organismo de acreditación, para ser cumplido por un organismo de evaluación de la conformidad que va a ser acreditado.

Organismo de Acreditación: Organismo que conduce y administra un sistema de acreditación y otorga la acreditación.

Organismo de Evaluación de la Conformidad: Organismo que desarrolla actividades de evaluación de la conformidad, estos pueden ser de primera, segunda y tercera parte.

Tercera Parte: Organismos de evaluación de la conformidad que es reconocido como independiente de las partes involucradas en el caso que se está evaluando.

Documento normativo: Documento que proporciona reglas, directrices o características para actividades o sus resultados. El término “documento normativo” es un término genérico que abarca documentos tales como normas, especificaciones técnicas, códigos de prácticas y reglamentos. Un “documento” debe ser entendido como cualquier medio con información registrada en o sobre él. Los términos para los diferentes tipos de documentos normativos se definen considerando el documento y su contenido como uno solo (NTP-ISO/IEC 17000).

Esquema de certificación: Sistema de certificación relativo a productos específicos, a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos. (NTP-ISO/IEC 17000). Un esquema puede ser desarrollado entre otros, por un organismo de certificación o por un “propietario de esquema” que represente a un grupo específico de intereses. Los esquemas pueden contener requisitos sobre procedimientos de evaluación de la conformidad y funciones complementarias de los organismos de certificación a los establecidos en la Norma ISO/IEC 17065.

BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

- Brinda confianza a las transacciones comerciales.
- Permite que los productores y/o comercializadores oferten sus productos de acuerdo a determinadas especificaciones.
- Minimiza los rechazos por parte del destinatario.
- Puede ser utilizada como una prueba en caso de reclamos.
- Mejora el nivel de competitividad en el mercado.

RESPONSABILIDAD DE INTERTEK ANTE TERCEROS

INTERTEK, para cubrir la responsabilidad por su ejercicio (profesional indemnizatorio) en caso de emitir una mala decisión, cuenta con un póliza de seguro, la cual permitirá dar al solicitante un monto de hasta diez veces el costo de la factura por dicho servicio o la cantidad de \$10 000, a elección de INTERTEK.

PRINCIPIOS DE INTERTEK PARA EMITIR LOS CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD DE PRODUCTOS

Confidencialidad: Este principio está estipulado en cada una de nuestras actividades y se encuentra como un compromiso en nuestro código de ética, el cual es conocido y entendido por nuestros colaboradores.

Imparcialidad: La estructura organizacional de INTERTEK ha sido diseñada para que el proceso de evaluación y certificación cumpla con este principio, para lo cual el personal que evalúa el producto o proceso es diferente al que toma la decisión de la certificación.

Independencia: Todo el personal que participe en la evaluación de los productos ha firmado un Compromiso de Confidencialidad, Imparcialidad e Independencia en el cual se comprometen a declararse impedidos de evaluar en los casos que haya participado en el diseño del producto.

SECTORES EN LOS QUE INTERTEK OFRECE

LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

Intertek ofrece la Certificación de Productos para diversos sectores. Los productos para los que se brindan servicios acreditados por INACAL-DA son:

- Leche Evaporada
- Leche UHT

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Para la evaluación y el otorgamiento de la certificación se establecen las siguientes etapas:

SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

El proceso inicia con el llenado de la Solicitud de Certificación de Productos que es el documento o contrato que firma el Organismo Certificador con el cliente, en el cual quedan establecidos los criterios de la certificación, así como las tarifas referentes al servicio solicitado, teniendo en cuenta:

- Nombre, Domicilio y número de RUC del cliente.
- Nombre y descripción del producto para el cual solicita la certificación.
- Nombre del productor y dirección de la planta productora.
- El alcance de la certificación solicitada.
- Documento normativo frente al cual solicita la certificación del producto.
- Información general como actividades, recursos técnicos y humanos, instalaciones, procesos contratados externamente que afectan la conformidad con los requisitos.

Intertek cuenta con procedimientos detallados para describir el proceso para otorgar, mantener, ampliar o reducir el alcance de certificación, o para suspender, retirar o denegar la certificación, los cuales serán puestos a disposición según sea solicitado.

No se podrá brindar el servicio de Certificación en casos en que el producto a certificar haya sido producido bajo asesoría o consultoría de alguna sede del Grupo Intertek.

REVISIÓN DE LOS CRITERIOS DE LA CERTIFICACIÓN

INTERTEK revisará las solicitudes de sus clientes con la finalidad de evaluar si se encuentra dentro de su competencia y tiene la capacidad para la realización de los servicios solicitados, para lo cual emitirá la Solicitud de Certificación de Productos donde quedará registrado el compromiso del organismo de certificación.

Los criterios para la certificación serán los indicados en el documento normativo, así como en el Esquema de Certificación diseñado para cada producto, establecido en los Anexos del procedimiento interno **PC/009-AG/PER – Esquemas de Certificación**. Estos serán proporcionados a las partes interesadas según sean requeridos.

El cliente debe demostrar que es el responsable de asegurar que los productos cumplen los requisitos de certificación, los cuales incluyen, además de los requisitos del producto, los siguientes:

- Formalizar el acuerdo de certificación

- Pagar las tarifas establecidas en la Solicitud de Certificación de Productos
- Proporcionar oportunamente la información acerca de los cambios en el producto certificado, (si los hubiera).
- Dar acceso a los productos certificados para las actividades de vigilancia

SUBCONTRATACIONES

Los ensayos e inspecciones se realizarán según los documentos acordados con el cliente, por el Laboratorio u Organismo de Inspección de INTERTEK o en su defecto se subcontratará a otros organismos acreditados, previo consentimiento del cliente. En los casos que no exista algún laboratorio acreditado que cuente con los métodos acreditados por INACAL-DA, se podrá subcontratar laboratorios no acreditados, previa evaluación de los métodos de ensayo.

El organismo de certificación asumirá la responsabilidad total del trabajo subcontratado ante el solicitante.

EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

La evaluación es la etapa principal del proceso de certificación, la cual es efectuada por nuestros evaluadores, quienes son profesionales especialistas en los campos que se le han asignado para evaluación y que forman parte del Organismo de Certificación de Productos.

La evaluación se realiza mediante una comparación de los resultados de los ensayos e inspecciones con las especificaciones de documentos normativos y según el esquema de certificación correspondiente.

Si se han detectado una o más no conformidades y si el cliente expresa interés en continuar el proceso de certificación, el organismo de certificación proporcionará la información con respecto a las labores de evaluación adicionales necesarias para verificar que las no conformidades se han corregido.

REVISIÓN

El Organismo de Certificación realizará la revisión de toda la información y los resultados de la evaluación, la cual será realizada por personal que no haya estado involucrado en el proceso de evaluación.

DECISIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

La decisión de la certificación es la etapa final del proceso de certificación y es tomada por el Jefe de Certificación juntamente con un miembro del Comité de Certificación, de ser necesario (experto en el producto evaluado).

Finalizando cada evaluación, el organismo de certificación entregará un Informe de Evaluación con los resultados de la misma, incluyendo no conformidades y observaciones, de ser el caso.

CASOS EN LOS QUE LA CERTIFICACIÓN NO PROCEDE

La certificación de productos no procederá de presentarse alguna de las siguientes no conformidades:

- Cuando no se cumplan con los requisitos de certificación que incluyen: el documento normativo, esquema correspondiente y los que nos son requisitos del producto descritos en la Revisión de los Criterios de la Certificación

- Cuando no se alcance el puntaje mínimo establecido en las listas de verificación
- Cuando no se cumpla con algún requisito considerado crítico para el producto

En caso de no proceder con la certificación, el Jefe de Certificación otorgará un plazo para el levantamiento de las no conformidades, pudiendo ser como máximo 60 días calendario. En caso no se levanten las no conformidades,

el proceso se daría por culminado. En caso de que se hayan detectado observaciones, el levantamiento de las mismas se dejará a criterio del evaluado.

Si culminados los 60 días el cliente no ha levantado las no conformidades y aún requiere la certificación, deberá solicitar un nuevo proceso, dejando sin validez las operaciones efectuadas en la evaluación anterior.

En caso el cliente culmine el levantamiento de sus no conformidades dentro del plazo otorgado, se coordinará una evaluación complementaria, para verificar la implementación y eficacia de las acciones tomadas.

ENTREGA DEL CERTIFICADO

En caso el cliente no presente no conformidades (o después del levantamiento de las encontradas), el Organismo de Certificación le hará entrega de un Certificado de Conformidad, donde le indicará el alcance de certificación de producto detallado, así como la validez del mismo.

El certificado emitido por INTERTEK es válido:

- Para el alcance señalado en el documento normativo de requisitos y solo para los productos evaluados no pudiéndose extender su conclusión para otros productos.
- Para el producto señalado en el Certificado de Conformidad.
- Para los productos procesados o fabricados durante la vigencia indicada en el Certificado de Conformidad.
- Siempre que producto de una vigilancia no se haya generado alguna suspensión, reducción o retiro de la certificación.

Todos los certificados de conformidad oficiales llevarán el registro y símbolo de acreditación de INACAL-DA.

En los casos que el cliente solicite un cambio en el Certificado, luego de haber sido entregado, deberá presentar una carta con el cambio solicitado, entendiéndose que es una modificación de datos generales que no modifican el alcance documento.

AMPLIACIÓN O REDUCCIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

Las solicitudes de ampliación del alcance, para productos adicionales no contemplados en la Certificación inicial, se tratarán como un nuevo proceso, incluyendo todos los puntos establecidos para la certificación, desde la solicitud, hasta la emisión del certificado de ser el caso.

MANTENIMIENTO, SUSPENSIÓN O RETIRO

El mantenimiento de la certificación por parte del proveedor estará ligado al cumplimiento de:

- Obligaciones declaradas en la Guía de Certificación de Productos.
- Reglamento para el Uso del Certificado.

- Actividades propias de vigilancia en el Esquema correspondiente al producto.
- Mantenimiento de las condiciones en que fue otorgada la certificación.

Al observarse incumplimiento en cualquiera de los ítems señalados, el Jefe de Certificación convocará al Comité de Certificación para evaluar la magnitud del incumplimiento, quienes sugerirán si es necesario:

- Realizar una evaluación complementaria para verificar el levantamiento de los hallazgos, en un plazo establecido de 30 días calendario.
- Reducir del alcance relacionado al incumplimiento.
- Suspender (indicando cuántos días) o retirar la certificación.

Se consideran ejemplos de incumplimientos críticos, los siguientes puntos:

- Cuando no se mantengan las condiciones técnicas: personal calificado, equipos en buen estado.
- No se siguen los controles de acuerdo con lo establecido en su Manual de Producción (o similar).
- Cuando se hizo un cambio de proceso o de instalaciones que afecten la calidad del producto sin haber comunicado al OCP.
- Cualquier otra situación que afecte la calidad del producto.
- Cualquier otra información que indique que el producto ya no cumple los requisitos del sistema de certificación.

RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

De ser requerido por el solicitante realizar una renovación de la certificación otorgada, esta será tratada con los criterios de una certificación inicial.

USO INDEBIDO DEL SIMBOLO O DECLARACIÓN DE ACREDITACIÓN

No se encuentra permitido utilizar el símbolo o declaración de acreditación para fines diferentes a los del alcance de la certificación del producto o cuando induzca a una interpretación errónea, para lo cual INTERTEK tomará las acciones que estime convenientes; pudiendo llegar a cancelar la certificación emitida.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE INTERTEK

DERECHOS

- Solicitar la cancelación de los costos establecidos por cada servicio brindado.
- Declararse impedido de otorgar la certificación en caso de estar en desacuerdo con la parte técnica requerida por el solicitante (métodos de ensayo, requisitos no aplicables al producto, lotes incompletos o sin identificación).
- Declararse impedido de otorgar la certificación cuando esté prohibida la comercialización del producto en el Perú.
- Denunciar ante las Autoridades cuando el nombre de INTERTEK sea usado para dar publicidad engañosa acerca de la certificación.

OBLIGACIONES

- Someterse a las visitas de supervisión, evaluaciones de seguimiento y renovación realizadas por el INACAL-DA, brindando las facilidades necesarias.
- Garantizar los recursos e idoneidad técnica para la actividad de certificación.
- Incluir como parte de la evaluación de proceso, el cumplimiento de los requisitos legales vigentes aplicables a dicho proceso.
- Brindar los servicios de certificación para los sectores acreditados sin discriminación alguna, aplicando los criterios de imparcialidad, confidencialidad e independencia.
- Comunicar al INACAL-DA y a la autoridad correspondiente en el caso que un producto resultase dañino para la salud.
- Proporcionar a los clientes una descripción detallada de los procedimientos de evaluación y certificación.
- Comunicar a los clientes sobre cualquier cambio a realizar con respecto a los requisitos de certificación.
- Proporcionar información, según sea solicitado, sobre la **Relación de Productos Certificados**, **Lista de Clientes Certificados** y sobre la validez de una certificación otorgada.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES

DERECHOS

- Recibir la información necesaria para la certificación.
- No ser sometido a trato discriminatorio.
- Recibir un documento que refleje la evaluación de la conformidad del producto.
- Solicitar la devolución de los remanentes de sus muestras después de cumplir el periodo de retención, siempre que no se hayan presentado quejas o apelaciones relacionadas al servicio.
- Presentar sus quejas o apelaciones ante INTERTEK, y en caso no sean resueltas satisfactoriamente, al INACAL-DA.

OBLIGACIONES

- Proporcionar la información requerida por el OCP para el proceso certificación.
- Tomar las medidas necesarias para facilitar la evaluación y vigilancia por parte del Organismo de Certificación de Productos, permitiendo el acceso a las instalaciones, documentación, equipo, registros, personal, etc., ya sean propios o subcontratados, relacionados al producto a certificar.
- Cumplir los criterios pactados en la Solicitud de Certificación.
- En caso de obtener la Certificación de Productos, cumplir con el *Reglamento para el Uso del Certificado de Conformidad*.
- Ser responsable con el uso del certificado y no utilizarlo de manera engañosa o de modo alguno que desprestigie al organismo de certificación de productos.
- Cumplir con los requisitos de certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando se los comunica INTERTEK.

- Cumplir los requisitos establecidos en el documento normativo frente al cual se otorgó la certificación, durante la vigencia del certificado emitido.
- Conservar las condiciones de almacenaje del producto certificado.
- Aceptar la presencia de representantes del INACAL-DA, cuando éste lo requiera. La no aceptación de esta condición por parte del cliente implicará la imposibilidad de otorgarle una certificación acreditada, o retirársela si ya la posee.
- Informar sobre cualquier cambio ocurrido que pueda afectar la capacidad de cumplir con los requisitos de la certificación.
- Informar sobre las modificaciones del documento normativo con el cual se ha otorgado la certificación.
- Respetar los Términos y Condiciones del Servicio establecidos por INTERTEK. (<http://www.intertek.com/terms/>).
- Implementar mejoras en el proceso como resultado de las observaciones detectadas por INTERTEK.
- Implementar un mecanismo para la atención e investigación de las quejas presentadas al cliente, referentes a la conformidad de un producto con los requisitos del documento normativo correspondiente, así como mantener un registro de estas y poner estos registros a disposición del organismo de certificación cuando los solicite.
- Tomar las acciones apropiadas con respecto a las quejas presentadas y a cualquier deficiencia encontrada en los productos o servicios que afecte a la conformidad con los requisitos de la certificación y documentar las acciones tomadas.

QUEJAS Y APELACIONES

Toda disconformidad del cliente con respecto al servicio de certificación será evaluada y resuelta de acuerdo con la modalidad designada:

QUEJA: Expresión de insatisfacción, diferente a la apelación, presentada por un solicitante o proveedor u otra parte que está disconforme con algún aspecto del servicio prestado.

APELACIÓN: Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de conformidad al organismo de certificación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

El cliente podrá presentar su queja o apelación directamente al Jefe de Certificación o al correo intertekperu@intertek.com.

Intertek analizará la disconformidad de acuerdo a lo estipulado en su procedimiento PC/003-G/PER – Quejas y Apelaciones, el cual se resume a continuación:



e-mail: intertekperu@intertek.com
web site: <http://www.intertek.com>
<http://www.intertek.com.pe/>