

CONDICIONES GENERALES**1. OBJETO**

Establecer los lineamientos técnicos de los servicios que presta ASIAMBUSINESS DEL ECUADOR S.A., en la Certificación de Productos, bajo lo establecido en la norma ISO/IEC 17065 vigente y el modelo de certificación esquema tipo 1b. Demostrar que las actividades de certificación se deben ejecutar de manera imparcial.

2. ALCANCE

Este documento constituye el acuerdo de certificación y se aplica a todas las actividades relacionadas con el proceso de Certificación de productos esquema tipo 1b, contemplados dentro del alcance acreditado de ASIAM en el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), y describe aspectos generales entre los usuarios de la Certificación (clientes) y los servicios de ASIAM.

El presente documento se entrelaza con la propuesta económica, la misma que es de conocimiento y aceptación del cliente y es, de su responsabilidad familiarizarse con este y su compromiso de cumplir con las disposiciones que rige el servicio prestado por ASIAMBUSINESS DEL ECUADOR S.A., para la certificación de producto esquema tipo 1b.

3. REFERENCIA NORMATIVAS ALCANCES ACREDITADOS

- Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 200 (1R) – 2015. Vajillas en vidrio y en vitrocerámica, recipientes de vidrio en contacto con alimentos y todas las normas de referencia en ella contenida.
- Resolución 1893 – 2019. Requisitos de utensilios de vidrio, cerámica y vitrocerámica, las vajillas de vidrio, cerámica y vitrocerámica en contacto con alimentos, y los utensilios de cerámica empleados en la cocción de alimentos que se fabriquen o importen para su comercialización en el territorio nacional y todas las normas de referencia en ella contenida

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Este glosario de definiciones se establece para el entendimiento del cliente:

- **Cliente:** Organización o persona responsable ante un organismo de certificación para asegurar que se cumplen los requisitos de certificación.
- **Producto:** Resultado de un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades, interrelacionadas o que interactúan, que transforma elementos de entrada en resultados.
- **Servicio:** Resultado, generalmente intangible, de al menos una actividad, realizada necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente.

- **Evaluación:** Combinación de las funciones de selección y determinación en la actividad de evaluación de la conformidad.
- **Requisito de producto:** Requisito que se refiere directamente a un producto, especificado en normas o en otros documentos normativos identificados por el esquema de certificación.
- **Requisito de certificación:** Requisito especificado, incluyendo los requisitos de producto, que cumple el cliente como condición para la obtención o mantenimiento de la certificación.
- **Certificación de productos:** Procesos y servicios que tiene como finalidad demostrar al mercado y a los organismos reguladores que un proveedor puede y de hecho produce productos, desarrolla procesos o presta servicios que cumplen unos requisitos de calidad definidos.
- **Inspección:** Examen de un producto, proceso, servicio, o instalación o su diseño y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales.
- **Sistema de certificación de Productos:** Reglas, procedimientos y gestión para llevar a cabo la evaluación de conformidad de productos por tercera parte.
- **Reglamento Técnico:** Documento en el que se establecen las características de un producto, servicio o los proceso y métodos de producción, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables y cuya observancia es obligatoria. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicables a un producto, proceso o método de producción, o tratar exclusivamente de ellas. Adicionalmente, puede referirse al destino de los productos después de su puesta en circulación o comercialización y cubrir aspectos relativos al uso, reciclaje, reutilización, eliminación o desecho.
- **Ensayo:** Determinación de características de un producto, como parte del control de calidad o para determinar el cumplimiento con determinados requisitos establecidos en normas o especificaciones.
- **Imparcialidad:** Presencia de objetividad.
- **Apelación:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección o ensayado al organismo de certificación de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad y autoridad de la Certificación de Producto esquema tipo 1b recae en el Gerente General, en los procesos de certificación actuará personal de la empresa en el caso de las inspecciones y laboratorios acreditados para la realización de los ensayos solicitados en los documentos normativos.

6. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

El proceso de Certificación comprende lo siguiente:

1. *Fase comercial:*
 - 1.1. *Solicitud del Cliente*
 - 1.2. *Oferta de Servicio y aceptación de este.*





2. Coordinación de Actividades:

2.1. Planificación y Ejecución de la Inspección de Rotulado o Etiquetado del producto

2.2. Planificación y Ejecución de la Toma de Muestra del Producto

2.3. Envío de las muestras a un laboratorio acreditado.

3. Recolección de Resultados:

3.1. Resultados de Inspección – Informe de Inspección.

3.2. Resultados de Ensayos – Informe de Ensayos.

4. Evaluación:

4.1. Revisión de la información para determinar si se recomienda la certificación del producto o si se niega la misma.
En cada instructivo de acuerdo con el tipo de producto, se desarrollará el anexo o registro correspondiente para realizar esta actividad.

5. Decisión de la Certificación de Producto:

5.1. Toma de decisión positiva o negativamente.

5.2. Elaboración, revisión y firma Certificado de Conformidad Esquema tipo 1b

Uso del Certificado de Conformidad

Los Certificados emitidos por ASIAMBUSINESS DEL ECUADOR S.A., son de propiedad exclusiva del organismo de certificación, el cliente únicamente utilizará los mismos para los fines legales que requiera, de igual forma estos certificados de conformidad podrán ser revisados por las autoridades regulatorias si fuesen solicitadas por ellas.

El incorrecto uso del esquema de certificación o del certificado de conformidad, para indicar que un producto se encuentra certificado en temas de publicidad engañosa, o cualquier otro mecanismo para indicar que el producto se encuentra certificado podrá llevar acciones legales por parte del organismo de certificación. Es importante señalar que el certificado de conformidad únicamente se podrá utilizar para los productos que se encuentran descritos en el mismo y de acuerdo con los lineamientos legales establecidos en el documento normativo utilizado, además el modelo de certificación utilizado es el esquema tipo 1b, el mismo que no hace entrega de sellos de certificación, uso de licencias, y marcas de conformidad, únicamente se certifica el lote de importación o exportación mediante el uso de inspección, ensayos y certificación.

Mantenimiento y Vigilancia

El certificado de conformidad no conlleva ni mantenimiento ni vigilancia por el modelo de certificación que es el esquema tipo 1b el cual aplica únicamente a las unidades correspondientes al lote certificado por lo que no requiere un control posterior de vigilancia ni mantenimiento.

Suspensión, Retiro y Cancelación de la Certificación

De igual manera como se describe anteriormente la suspensión, retiro y cancelación de la certificación de producto otorgada no aplica por el modelo aplicado que es el esquema tipo 1b.



Difusión de los Certificado de Conformidad

Con base a la acreditación que se tiene con el SAE y a lo establecido en la Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad 2007-76, R.O-S26 del 22 de febrero de 2007, Art 27, se tendrá que subir a la plataforma del SAE en un tiempo de 24 horas después de la emisión del Certificado de Conformidad, además se mantendrá un listado de las empresas certificadas en la página web de la empresa.

Subcontratación de Servicios

ASIAM, utilizará sus propios inspectores o subcontratará los servicios de inspección de acuerdo con su necesidad, asegurando que tanto los inspectores propios o del subcontratista son competentes para realizarlas actividades de acuerdo con la metodología que tiene ASIAM definida para el efecto. En los casos que ASIAM deba subcontratar inspectores, solo podrá subcontratar organismos de inspección que mantengan su sistema de gestión acreditado bajo los lineamientos de la norma ISO/IEC 17020.

Respecto a la realización de ensayos, únicamente se trabajará con laboratorios acreditados bajo los lineamientos de la norma ISO/IEC 17025, para ello se buscará firmar con los laboratorios acuerdos de confidencialidad, establecidos bajo la prestación del servicio. En los casos que no sea posible la firma del acuerdo de confidencialidad, ASIAM deberá verificar la competencia técnica y acreditación del laboratorio bajo los estándares de la ISO/IEC 17025, lo cual le permitirá asegurar la confidencialidad de la información e imparcialidad de resultados, por efectos de la acreditación vigente del laboratorio que se utilizará para la realización de los ensayos correspondientes.

7. DEBERES Y OBLIGACIONES

ASIAMBUSINESS DEL ECUADOR S.A., con el fin de garantizar el correcto desarrollo de las actividades de certificación, ha desarrollado los siguientes deberes y obligaciones tanto del cliente como del organismo de certificación o viceversa:

- a. Toda la documentación y registros, incluyendo los datos del cliente, fabricante o proveedor de servicios será tratados de forma confidencial siguiendo los procesos internos de ASIAMBUSINESS DEL ECUADOR S.A.
- b. El cliente será informado sobre la subcontratación de los servicios de ensayos.
- c. ASIAMBUSINESS DEL ECUADOR S.A., no realizará las actividades de suministrar, diseñar el producto, no proporcionará actividades de asesoría o consultoría de los productos certificados.
- d. En caso de modificación de los documentos legales que se utiliza en la certificación de producto se notificará al cliente con anticipación para que se establezca los lineamientos que se van a seguir en su certificación.
- e. ASIAMBUSINESS DEL ECUADOR S.A., informará de forma inmediata cualquier no conformidad al cliente ésta sea en el proceso inspección o ensayos, si el cliente desea continuar el proceso se comunicará con el departamento comercial para revisar su proceso con las debidas correcciones. Se coordina todo el proceso, una vez se haya superado cualquier hallazgo durante el proceso de certificación.
- f. Si el cliente no se encuentra conforme con el servicio en cualquiera de sus etapas, puede realizar el proceso de queja o apelación siguiendo lo establecido en el procedimiento CP P08-QUEJAS Y APELACIONES.
- g. El cliente tiene derecho de iniciar o finalizar la certificación de su producto en cualquier fase de la certificación, siempre y cuando no exista ningún tema contractual con las disposiciones de alguna autoridad legal.
- h. No se entregará copias físicas del certificado de conformidad de producto, si el cliente suministra alguna copia física del certificado a alguna autoridad reguladora este tiene que ser reproducido y entregado de forma total.
- i. El Certificado de conformidad únicamente abarca los productos declarados en la proforma o factura comercial, por ninguna circunstancia se cambiará la proforma o factura comercial y por ningún motivo se modificará los productos declarados inicialmente.



- j. En la propuesta económica de servicios se encuentra establecido los lineamientos económicos (tarifas) y técnicos que se utilizarán durante todo el proceso de certificación y es obligación de cliente revisar y comprender antes de la firma de aceptación, además de realizar los pagos correspondientes, de igual forma el cliente al momento de firmar esta aceptando que conoce y que comprende lo establecido en este documento (Acuerdo de Certificación).
- k. El cliente tiene la obligación de entregar toda la documentación solicitada para el correcto proceso de certificación, en caso de que el cliente realice algún cambio que puede afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos de la Certificación esto será notificado de forma inmediata a ASIAMBUSINESS DEL ECUADOR S.A.
- l. El cliente no puede hacer uso de su condición de certificado por ASIAMBUSINESS DEL ECUADOR S.A., para fines publicitarios y de ninguna manera puede hacer declaraciones engañosas a sus usuarios sin una autorización del organismo de certificación.
- m. El cliente debe cumplir con todo lo relacionado con el uso de marca de conformidad y el esquema de certificación de producto.
- n. ASIAMBUSINESS DEL ECUADOR S.A., conservará un registro de todas las quejas y apelaciones presentadas, estos registros seguirán lo establecido en los procesos internos además se realizará acciones correctivas si fuese el caso, si el cliente llegara a presentar una queja de terceros esta será analizada y seguirá los procesos internos ya establecidos tomando en cuenta las acciones necesarias para resolver las afectaciones que puede conllevar a la conformidad con los requisitos de la certificación.
- o. El cliente tiene la obligación de aceptar la participación del personal del Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE) como observadores en todos los procesos que implica la certificación de producto, el no aceptar esta disposición implica la no otorgación de la certificación o reservase el derecho a prestar el servicio, para constancia de esta obligación se establece que con la firma de la propuesta económica existe el compromiso de aceptación de la participación de observadores del personal del SAE cuando éste lo requiera.
- p. En caso de cambios en los requisitos del esquema de certificación que afecte al cliente ASIAMBUSINESS DEL ECUADOR S.A., comunicará de dichos cambios a todos sus clientes, y verificará que el cliente implemente estos cambios y de ser necesario emprenda acciones requeridas por la certificación de producto.
- q. En el caso que el cliente realice cambios que afecte a la certificación, estos serán considerados por ASIAMBUSINESS DEL ECUADOR S.A., y tomará las acciones adecuadas si fuese necesario.
- r. ASIAMBUSINESS DEL ECUADOR S.A., revisará las acciones que necesita implementar en caso de ser necesario cuando exista cambios que afecta a la certificación estos pueden incluir evaluación, revisión, decisión, emisión documental de certificación (ampliar, reducir, evaluar, revisión documental) sobre el alcance y decisión de la certificación.
- s. ASIAMBUSINESS DEL ECUADOR S.A., mantendrá un listado o directorio de los clientes y productos certificados en el cual se identificará el producto, la norma o normativa aplicable a la certificación, la identificación del cliente, esto esta publicado y cumplirá lo establecido en la ley de calidad y los criterios de acreditación del SAE, se registrará todos los certificados de conformidad emitidos como lo indica la ley de calidad y su condición de acreditado en el sistema del SAE, cumplido también con los criterios del uso del símbolo de acreditación otorgado por el SAE.
- t. ASIAMBUSINESS DEL ECUADOR S.A., se mantendrá actualizado en los requisitos del producto, tanto a nivel normativo identificados en el esquema de certificación, así como los reglamentos y especificaciones técnicas.
- u. En el caso de evaluación si fuese necesario ASIAMBUSINESS DEL ECUADOR S.A., realizará función de combinación de funciones para la determinación de la actividad de evaluación de la conformidad.
- v. El cliente usará únicamente el certificado de conformidad para los procesos legales que necesita para importar su producto, no puede suministrar copias del certificado o los documentos de respaldo.
- w. En caso de que el cliente necesite conocer los diferentes procedimientos de los procesos del organismo certificador, deberá solicitar los mismos al correo: comercial@asiam-lat.com



8. CONFIDENCIALIDAD

ASIAMBUSINESS DEL ECUADOR S.A. será responsable a través de compromisos de cumplimiento legal, de la gestión de toda la información obtenida o creada durante el desempeño de las actividades de certificación. Con excepción de la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando existe acuerdo entre ASIAM y el cliente, toda otra información se considera información privada y se debe considerar confidencial. ASIAMBUSINESS DEL ECUADOR S.A. deberá informar al cliente, con anticipación acerca de la información que pretende poner a disposición del público.

Cuando se exija a ASIAMBUSINESS DEL ECUADOR S.A., por ley o autorización de las disposiciones contractuales, la divulgación de información confidencial, ASIAM notificará al cliente o persona implicada la información proporcionada salvo que esté prohibido por ley.

La información relativa al cliente, obtenida de fuentes distintas al cliente, deberá ser tratada como información confidencial.

Cualquier inquietud adicional por favor contactarnos.

Atentamente,

**LUIS GUILLERMO
GALEANO BARRERO**

Firmado digitalmente por LUIS
GUILLERMO GALEANO BARRERO
Fecha: 2021.05.18 11:12:36
+05'00'

Luis Guillermo Galeano Barrero
Gerente General y Representante Legal
Asiambusiness del Ecuador S.A.