

1. Alcance

- 1.1. Este reglamento establece las condiciones que rigen la prestación del servicio de certificación de productos, define los deberes, derechos y obligaciones tanto del cliente como del organismo de certificación de productos de WSS, quien opera como tercera parte independiente para otorgar un certificado o sello de conformidad, avalando que dicho producto cumple con requisitos exigidos por una resolución, norma, esquema de certificación o especificación técnica.

2. Referencias

INN/ET2	: Esquema de Certificación para Servicios Técnicos de Extintores.
NCh-ISO/IEC 17000	: Evaluación de la conformidad - Vocabulario y principios generales.
NCh-ISO 17021/1	: Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoria y la verificación de sistemas de gestión – Parte 1: Requisitos.
NCh-ISO 17030	: Evaluación de la conformidad - Requisitos generales para las marcas de conformidad de tercera parte.
NCh-ISO 17065	: Evaluación de la Conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
NCh-ISO 17067	: Evaluación de la conformidad - Fundamentos de certificación de productos y directrices aplicables a los esquemas de certificación de productos.

NOTA 1: Para las referencias sin fecha, se aplica la última versión del documento en cuestión.

3. Glosario

- 3.1. Para facilitar la comprensión del presente documento se pueden consultar los principios y vocabulario definidos en la norma **NCh-ISO/IEC 17000** y los de las normas de referencia **NCh-ISO 17065** e **NCh-ISO 17067**, en sus versiones vigentes, además de los siguientes términos:

3.2. OCP de WSS

Organismo de certificación de productos que opera en World Survey Services S.A.

3.3. Productos regulados

Productos para los cuales la autoridad competente ha definido requisitos particulares y emitido un conjunto de resoluciones, disposiciones u otro tipo de documentos que regulan la certificación de conformidad de dichos productos.

3.4. Certificado de conformidad

Documento que declara que un producto cumple con los requisitos de una norma, especificación, reglamento, directiva, ley, etc., emitido según las cláusulas del presente reglamento.

3.5. Sello de conformidad

Marca registrada por WSS que se otorga según las cláusulas del presente reglamento, dando garantía a los usuarios del producto que este cumple con todas las exigencias de una norma.

3.6. Comité de Certificación

Ente que se constituye al interior de WSS, con el propósito de garantizar la imparcialidad de las decisiones de certificación, y que evalúa los riesgos de otorgar/denegar el certificado de conformidad, cuando los resultados de la evaluación están cerca del límite de tolerancia. Asume la responsabilidad de la decisión sobre la certificación, suspensión y cancelación de la certificación.

3.7. No conformidad

Desviación, defecto o conjunto de defectos presentes en el producto que se está certificando, respeto de los requisitos especificados.

El OCP de WSS clasifica sus no conformidades de acuerdo con la siguiente taxonomía:

Tipo de NC	Descripción
Menor	Defecto o conjunto de defectos que pueden ser fácilmente corregidos, y que no presentan riesgos para la salud y/o integridad de los usuarios.
Mayor	Defecto o conjunto de defectos que pueden ser corregidos, y que potencialmente podrían presentar riesgos para la salud y/o integridad de los usuarios.
Critica	Defecto o conjunto de defectos que presentan un riesgo inminente para la salud y/o integridad de los usuarios.

3.8. Reclamo/Queja

Manifestación de insatisfacción con el servicio de certificación de productos en general.

3.9. Apelación

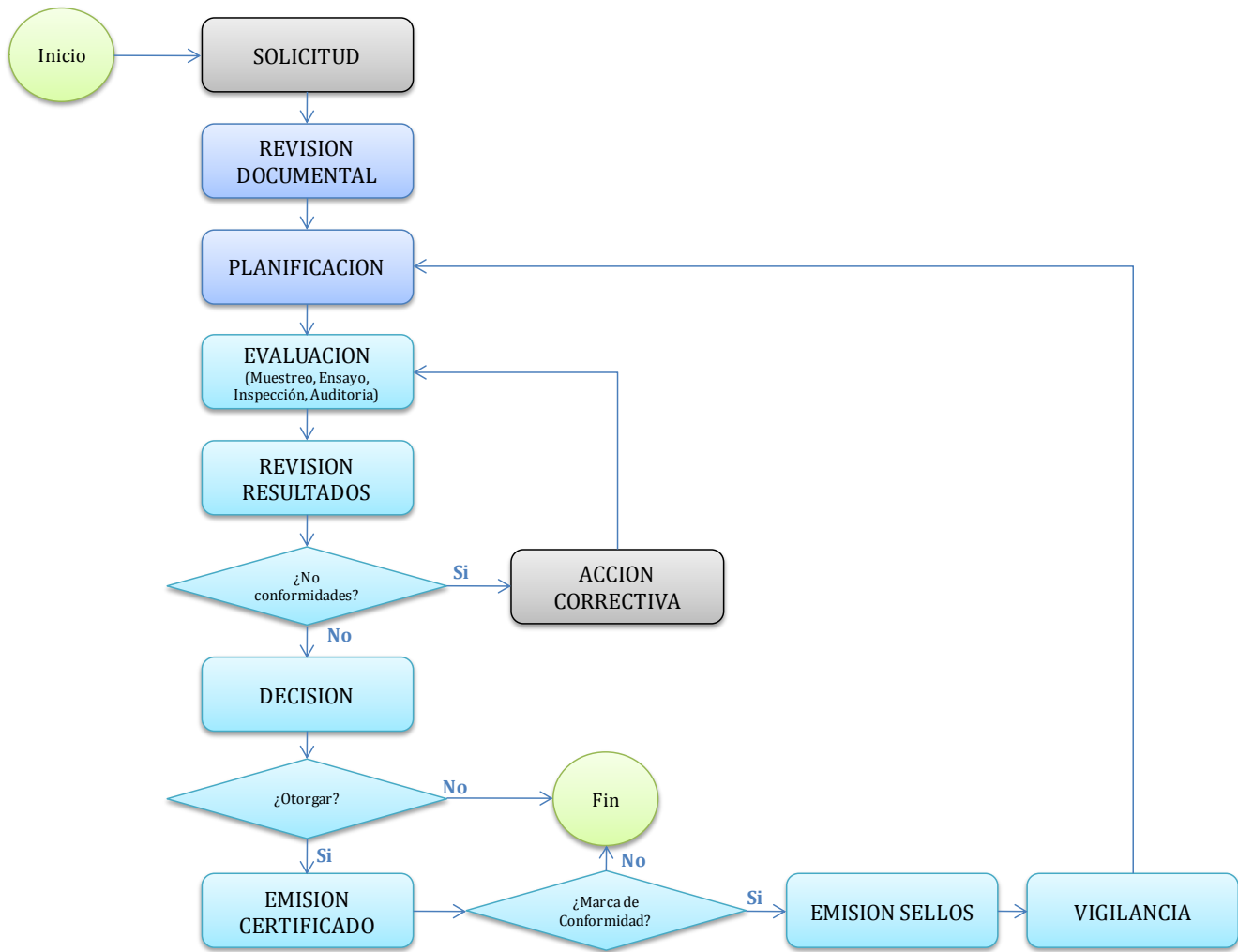
Manifestación de insatisfacción con el resultado de la certificación de productos. Solicita la reconsideración de la decisión de denegar la certificación.

4. Certificación de Productos

4.1. El OCP de WSS realiza la gestión para otorgar la Certificación de Productos, materializada a través del Certificado o Sello de Conformidad, bajo normas internacionales, nacionales, resoluciones, esquemas de certificación o especificaciones técnicas con el objeto de brindar garantía como tercera parte independiente.

4.2. Esta gestión para otorgar la certificación se hace según los requisitos del sistema de gestión del OCP de WSS que da cumplimiento a la norma **NCh-ISO 17065**, en su versión vigente.

- 4.3. El proceso de certificación de productos, se lleva a cabo según lo descrito a continuación:
- a. Una vez recibida la solicitud de servicio, el Organismo de Certificación Productos emitirá una cotización de servicios, en base al arancel definido en el tarifario.
 - b. Esta cotización puede incluir explícita o implícitamente los valores de las actividades de evaluación, tales como ensayos e inspecciones.
 - c. El Organismo de Certificación ha definido que el “Acuerdo de Certificación” contempla la aceptación de la cotización por parte del cliente, ya sea, firmando la cotización emitida por WSS, emitiendo una orden de compra a nombre de WSS u otro mecanismo de aceptación, o bien un acuerdo firmado por ambas partes.
 - d. El cliente al aceptar la cotización por escrito, emitiendo una orden de compra o equivalente, deberá completar el formulario REG-CER-029 Solicitud de Certificación, el mismo que será firmado por ambas partes.
 - e. Aceptada la cotización y habiéndose completado el formulario REG-CER-029 Solicitud de Certificación, se procederá con la apertura de la Orden de Trabajo (OT).
 - f. Una vez que se abre la Orden de Trabajo, se dará inicio a la planificación de las actividades de evaluación.
 - g. La Jefatura de la División, entregará a los inspectores designados una copia del formulario REG-CER-039 Solicitud de Servicio o REG-CER-043 Solicitud de Servicio para STE, según corresponda, que abarcan el alcance del servicio y las actividades a ejecutar.
 - h. La evaluación considera: toma de muestras, realización de ensayos/inspecciones y eventualmente auditorías al control de calidad del fabricante.
 - i. Una vez completadas todas las actividades de evaluación, sus resultados son sometidos a revisión por parte de personal profesional independiente de quienes realizan la evaluación del producto.
 - j. Si se determina que no hay no conformidades, el OCP de WSS otorgará la certificación.
 - k. Si se determina que hay no conformidades, el cliente podrá implementar acciones correctivas y someter el producto a una nueva evaluación y posterior revisión. Esta actividad adicional tiene un arancel que está consignado en la cotización e implica un pago adicional al arancel de base.
 - l. Si en una segunda revisión se vuelve a detectar no conformidades, se negará la certificación.
 - m. Si en una segunda revisión, no se detectan no conformidades, se otorgará la certificación.
 - n. Dependiendo del esquema de certificación aplicado, si corresponde una vez que la decisión ha sido favorable, se procederá a sellar el producto y emitir el Certificado de conformidad.
 - o. Si el esquema de certificación aplicado lo requiere, en forma periódica se realizarán actividades de vigilancia, es decir nuevas actividades de evaluación (muestreos, ensayos, inspecciones, auditorías), las que permiten asegurar la continuidad de la conformidad del producto.



5. Esquemas de Certificación

5.1. Los esquemas de certificación, también denominados modelos de certificación, corresponden al conjunto de actividades planificadas que forman parte del proceso de certificación y que establecen el alcance de la certificación del producto, ya sea por lote, por partida o por toda la producción de la fábrica, por un periodo de tiempo o en forma permanente, mientras se cumplan los requisitos de certificación.

5.2. El OCP de WSS trabaja bajo 3 esquemas:

a. Esquema 1A o Modelo de Ensayo de Tipo (ISO/CASCO 1)

Este esquema incluye el ensayo sobre una muestra, la cual puede ser o no estadísticamente significativa. El OCP no garantiza que el producto pueda volver a fabricarse bajo las mismas condiciones, dado que no considera el control de calidad de la fábrica.

El certificado se emite indicando conformidad del tipo, válido por un periodo especificado.

El producto no es sellado, ya que esto pudiera considerarse una descripción falsa o engañosa.

b. Esquema 1B o Modelo de Ensayo por Lotes (ISO/CASCO 7)

Este esquema incluye el ensayo sobre una muestra, la cual es representativa del lote de producción. El certificado y los sellos se emiten indicando conformidad de la unidades que conforman el lote.

c. Esquema 3 o Modelo de Ensayo de Tipo con Supervisión posterior a través de Ensayos de Muestras en Fabrica (ISO/CASCO 3)

Este esquema, basado en el Esquema 1A, incluye el ensayo sobre una muestra, la cual es representativa de la totalidad de la población del producto y el posterior seguimiento mediante sucesivos muestreos y ensayos periódicos. El certificado y los sellos se emiten indicando conformidad del producto.

Actividades /Etapas	ESQUEMA		
	1A	1B	3
Revisión de la Solicitud	SI	SI	SI
Evaluación			
Muestreo y Ensayos	SI	SI	SI
Auditoria al control de calidad del fabricante	NO	NO	SI
Revisión y Decisión			
Emisión de Certificado de Conformidad	SI	SI	SI
Sellado de productos	NO	SI	SI
Vigilancia	NO	NO	SI

d. Esquema ISO CASCO modelo N° 6 - Evaluación del control de calidad de la fábrica y su Aceptación

Se conoce también como modelo de certificación de empresa aprobada o fabricación aprobada.

Se trata de un modelo según el cual se evalúa y aprueba la capacidad del fabricante para producir un producto conforme a la especificación requerida, incluyendo los métodos de fabricación, las organizaciones de control de calidad y las instalaciones para el ensayo de tipo y de rutina respecto de una tecnología particular. Este modelo se puede aplicar cuando la especificación cubre un tipo de fabricación, posiblemente un material, pero en que el producto final puede adoptar diversas formas para las cuales no hay especificaciones particulares.

6. Requisitos y Condiciones para la Certificación

6.1. Del Solicitante

- Estar legalmente constituido como persona jurídica.
- Tener un representante legal con facultades para obligarse ante el OCP de WSS.
- Constituir domicilio legal en Chile en el ámbito de certificación regulada.
- No mantener deudas pendientes con WSS, con más de 30 días de morosidad.
- Estar dispuesto a proveer de la totalidad de la información requerida por el OCP de WSS.
- Estar dispuesto a facilitar el ingreso del personal del OCP de WSS a sus instalaciones, bodegas, etc. para la realización de las evaluaciones in situ.
- Estar en condiciones técnicas de mantener durante el periodo de vigencia de la certificación, el proceso productivo y de control de la calidad en un nivel que asegure que todos los productos mantienen en el tiempo las mismas características que al momento de la evaluación.

- h. Utilizar Certificados y Sellos solo para indicar que los productos están en conformidad con las normas especificadas.
- i. No utilizar Certificados y Sellos, de forma tal que se desacredite al OCP de WSS, o realizando alguna declaración que resulte engañosa para el usuario del producto certificado.
- j. Si el OCP de WSS suspende o cancela, hacer devolución total de la documentación entregada por este, así como interrumpir inmediatamente cualquier publicidad que se realice al respecto.
- k. Estar dispuesto a comprometerse con el cumplimiento cabal e íntegro de este reglamento.
- l. Debe tener implementado un proceso y un procedimiento documentado para el tratamiento de las quejas/reclamos, este procedimiento debe considerar que el titular de la certificación toma 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 y que registra tanto las quejas como las acciones realizadas. Los registros de las quejas deben estar a disposición del OCP para cuando los requiera.

6.2. Del Producto

- a. El producto tiene que estar claramente definido en la Solicitud de Certificación, así como en la documentación generada a posterior por el cliente.
- b. Deben estar claramente establecidos los criterios de evaluación, es decir las normas o especificaciones aplicables al producto.
- c. El OCP de WSS se asegurará que dichas normas y especificaciones correspondan a las necesarias para emitir declaraciones de conformidad, que deben cumplirse el producto para ser considerado apto para el uso previsto.
- d. Si el producto cumple con la especificación o norma, se autorizará el uso de sellos y certificados emitidos para el OCP de WSS.

6.3. De las Actividades de Evaluación

- a. Los ensayos e inspección ejecutados por WSS, corresponden a aquellos para los cuales se cuenta con la competencia técnica necesaria, y sus laboratorios u organismos de inspección están debidamente acreditados ante INN.
- b. Los organismos que ejecutan los ensayos e inspecciones, poseen un sistema de gestión que cumple con **NCh-ISO/IEC 17025:2017** o **NCh-ISO 17020:2012** respectivamente, y han sido acreditados ante INN u otro organismo acreditador que cuente con acuerdo de mutuo reconocimiento con INN.
- c. En el caso de productos regulados, los organismos que los ensayos e inspecciones, cuentan con los reconocimientos y autorizaciones necesarios, otorgados por la correspondiente autoridad competente.
- d. El titular facilitará durante las visitas de evaluación y/o vigilancia acceso total a: la documentación y los registros, y tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal y los subcontratistas del cliente que sean pertinentes.
- e. El titular permitirá que durante las visitas de evaluación y/o vigilancia, participen observadores. Estos observadores pueden ser: auditores internos, auditores externos u otros.

7. Indicaciones de Conformidad

7.1. Marcas o sellos

- 7.1.1. El marcado o sellado de aprobación se realizará en forma unitaria con sellos de papel autoadhesivos, cuño a fuego, cuño de golpe, cintas adhesivas, etc., según el tipo de producto a certificar. Si el tamaño o forma geométrica de la pieza no permiten el sellado unitario, este se realizará en la caja, bolsa o contenedor del producto.
- 7.1.2. La labor de sellado la realizará personal del OCP de WSS, o en su efecto el titular de la certificación bajo la supervisión de personal del OCP de WSS.
- 7.1.3. Para la certificación de Servicios Técnicos de Extintores no se utilizarán marcas de conformidad en los extintores ni en las instalaciones de los Servicios Técnicos fijos y móviles.

7.2. Certificados, Informes y Actas

- 7.2.1. El documento de certificación se emitirá como certificado de conformidad acompañado de todos los informes de ensayos correspondientes.
- 7.2.2. En el caso de existir no conformidades, sólo se hará entrega de los informes de ensayo y/o del acta de inspección/muestreo, en la que se incluye una declaración de incumplimiento.
- 7.2.3. Para esquema de certificación 1B (ISO/CASCO 7), en el caso de efectuar liberaciones parciales del producto al mercado, estando el producto aún en proceso de certificación, el certificado de conformidad respaldará sólo la cantidad sellada ó marcada e identificada por el OCP de WSS y no todo el lote o partida.
- 7.2.4. Si al momento de concluir el proceso de certificación, el titular de la certificación libera la totalidad de unidades del lote, se emitirán los certificados faltantes.
- 7.2.5. En el que caso que, al concluir el proceso de certificación, algunos de los lotes no cumplen con los requisitos de certificación, se emitirán sólo los informes de ensayo del producto, los cuales no tienen el carácter de certificación, para aquellos lotes en incumplimiento.
- 7.2.6. Los informes o documentos de certificación son únicos, razón por la cual, si el solicitante requiere originales adicionales, estos serán entregados a un costo de 1UF+ IVA por cada documento.
- 7.2.7. La solicitud de copias deberá ser por escrito y dentro de plazos no superiores a 20 días hábiles terminada la certificación.
- 7.2.8. Esta estrictamente prohibida, la reproducción parcial o total de los certificados de conformidad, sin la expresa autorización del OCP de WSS.
- 7.2.9. Si se detecta que el titular de certificación no respeta esta condición, se aplicarán las sanciones correspondientes.

8. Condiciones generales para el Uso del Certificado de Conformidad

- a. El titular de la certificación se compromete a utilizar el Certificado de Conformidad sólo con los productos que estén descritos en el mismo y que cumplan con las normas y regulaciones vigentes.
- b. El titular de la certificación no podrá realizar una extensión de la certificación a terceros. Esto solo puede hacerlo el OCP de WSS.
- c. La evaluación de conformidad se efectúa sobre las muestras obtenidas por el OCP de WSS o subcontratistas designados. Sólo se aceptarán muestras proporcionadas por el cliente bajo el Esquema 1A (Certificación de Tipo).

- d. El titular de la certificación se compromete a no introducir cambios en ninguna de las etapas de fabricación del producto que puedan llevar al incumplimiento de la norma o especificación correspondiente.
- e. El OCP de WSS será notificado por escrito y sin demora sobre cambios en la localización de la fabricación del producto, cambio de razón social o propietario de la empresa, cambios en las tecnologías de fabricación del producto o cualquier otro cambio que pudiera afectar las características del producto certificado.
- f. El titular de la certificación autoriza al OCP de WSS a efectuar las visitas e inspecciones a sus fábricas y bodegas de almacenamiento de productos, que el OCP de WSS estime necesarias, así como autoriza a realizar los muestreos correspondientes a las evaluaciones pertinentes ya sean iniciales o de vigilancia.
- g. El titular de la certificación autoriza al OCP de WSS a someter a ensayo las muestras extraídas en los laboratorios de WSS, o bien a aquellos que el OCP de WSS haya contratado para tal efecto.
- h. El titular de la certificación autoriza al OCP de WSS a efectuar ensayos en laboratorios de la fábrica, y estos serán en todos los casos ejecutados por personal de WSS y no personal de la planta o fábrica, previa verificación del estado metrológico del equipo o instrumento de medida empleado. El OCP de WSS por su parte se compromete al cuidado y uso correcto y adecuado de las instalaciones y equipamiento del laboratorio de la fábrica, compensando en caso de falla o desperfecto provocado por un mal uso por parte de personal de WSS.
- i. Todos los gastos relacionados con el proceso de certificación serán asumidos por el titular de la certificación y en la forma que se detalle en la cotización del servicio.
- j. El titular de la certificación se compromete a hacer referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, si y solo si los productos certificados a los que se hace referencia en los medios de comunicación, cumplen con los requisitos del organismo de certificación o los especificados por el esquema de certificación.
- k. Si durante la etapa de vigilancia se detectan no conformidades, se podrá dar lugar a la suspensión o cancelación de la certificación.
- l. El OCP de WSS publicará, de estimarlo conveniente, el estado de vigencia de los certificados emitidos, como parte de las sanciones ante las suspensiones y cancelaciones.
- m. El titular de la certificación se compromete a retirar todos los productos del mercado y desistir del uso del Certificado de conformidad otorgado, ante una suspensión y/o cancelación.
- n. Toda adulteración o mal uso del Certificado de conformidad podrá dar origen a la suspensión y/o cancelación de la Certificación, u otras sanciones que correspondan.
- o. El titular de la certificación se compromete a divulgar entre sus usuarios la suspensión y/o cancelación de la Certificación. El OCP de WSS exigirá evidencia de tal comunicación.
- p. El titular de la certificación podrá efectuar una apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de informada la suspensión/cancelación, y se comunicará de la resolución adoptada con el Comité de Certificación dentro del curso de los diez (10) días hábiles siguientes.

9. Condiciones generales para el Uso del Logo WSS

- 9.1. La licencia para el uso de logo WSS se concede sujeta a las siguientes condiciones, que el titular de la certificación acepta y se obliga a respetar en todas y cada una de sus disposiciones:
- Podrá incluir el logo WSS asociado a inscripciones que sean legibles a simple vista.
 - Estas inscripciones solo contendrán información fidedigna, clara y jamás engañosa.
 - Solo se hará alusión a los productos que han sido certificados por el OCP de WSS.
 - El titular de la certificación se compromete a presentar una propuesta relacionada con la forma en que se utilizará el logo WSS, en sus productos, empaques, catálogos, material publicitario, pagina web, etc. para ser evaluado y aprobado por el OCP de WSS.
 - La licencia de uso de logo WSS será vigente, mientras esté vigente la Certificación.

10. Vigilancia

- El tipo y frecuencia de las actividades de vigilancia (muestreo, ensayo, inspección, auditoria) podrán ser establecidas tanto en el marco regulatorio como en los procedimientos del OCP de WSS.
- El cumplimiento de estas actividades de vigilancia será condición necesaria para confirmar la vigencia de la certificación.
- De acuerdo con lo anterior, el titular de la certificación autoriza al OCP de WSS a efectuar en sus fábricas y bodegas los muestreos, los ensayos, las inspecciones y auditorias, según programa establecido.
- Las auditorías al control de calidad de la fábrica, para el control de uso de sello, serán realizadas por personal del OCP de WSS o eventualmente subcontratistas designados para tal efecto. En dichas auditorias el evaluador revisará aspectos tanto técnicos como de gestión de no conformidades.
- Efectuadas las actividades de vigilancia, el OCP de WSS comunicará al titular de la certificación por escrito, el resultado de las mismas.
- De constatarse **no conformidades menores y/o mayores**, se dará al titular de la certificación un plazo de 10 días hábiles para presentar un plan de acción correctiva por escrito, las cuales serán evaluadas por el Comité de Certificación, quien determinará la continuidad de la certificación, dentro de los 10 días hábiles siguientes.
- Si no se recibe plan de acción correctiva dentro del plazo, se procederá a la cancelación de la certificación.
- La resolución del Comité de Certificación, se materializará luego que el OCP de WSS verifique la implementación del plan de acción enviado, mediante nuevos ensayos o auditorias, y será comunicada por escrito.
- El titular de la certificación se compromete a respetar los resultados derivados de la vigilancia, procediendo a implementar las acciones correctivas aprobadas por el OCP de WSS, sobre el proceso y/o producto, cuando se compruebe el incumplimiento de algún requisito especificado.
- Si durante la vigilancia se detectan una o más **no conformidades críticas**, que afecten la seguridad de los usuarios, se suspenderá la certificación en forma inmediata y se solicitará retiro del producto desde el mercado. En estos casos se otorgará un plazo de 10 días hábiles para presentar por escrito un plan de acciones correctivas, las cuales serán evaluadas por el Comité de Certificación, quien determinará la continuidad de la certificación, dentro de los 10 días hábiles siguientes. El resto del proceso es idéntico al proceso en que se producen no conformidades menores.

- k. No autorizar la realización de las actividades de vigilancia por parte del titular de la certificación, es causal inmediata de cancelación de la certificación.

11. Sanciones

- 11.1. El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones del presente reglamento, dará lugar a la aplicación de sanciones.
- 11.2. Las sanciones y/o acciones cuya aplicación está prevista, son las siguientes:
 - a. Advertencia consistente en una comunicación formal, por escrito, mediante la cual se recuerda el compromiso adquirido.
 - b. Suspensión del Certificado por un periodo determinado, con clara especificación de las causas de la sanción.
 - c. Cancelación del Certificado, con clara especificación de las causas de la sanción.
- 11.3. La suspensión implica:
 - a. Retirar inmediatamente del mercado, y almacenar los productos retirados.
 - b. Retener en bodegas los productos que aún no han salido al mercado, hasta que la Certificación vuelva a entrar en vigencia.
 - c. No hacer uso de Certificados de Conformidad, hasta que la Certificación vuelva a entrar en vigencia.
- 11.4. La cancelación implica:
 - a. Borrar o eliminar el sello en aquellos productos cuya certificación haya sido cancelada.
 - b. Retirar inmediatamente del mercado y destruir aquellos productos que pongan en peligro la vida o la salud de los usuarios. Se autorizará reproceso de partes y piezas de los productos defectuosos, siempre y cuando el fabricante garantice que su nuevo uso no podrá en peligro la vida o la salud de los usuarios.
 - c. Devolución de Certificados de Conformidad y cualquier otro documento emitido por el OCP de WSS que señale que el producto cumple con las especificaciones y/o es apto para el uso previsto.
- 11.5. El titular de la certificación podrá efectuar una apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de informada la suspensión/cancelación, y se comunicará de la resolución adoptada con el Comité de Certificación dentro del curso de los diez (10) días hábiles siguientes.

12. Confidencialidad

- 12.1. Toda la información proporcionada por el titular de la certificación, sobre el producto, el proceso productivo, sus instalaciones, su personal, los resultados de su control de calidad, será manejada confidencialmente.
- 12.2. EL OCP de WSS no proporcionará ninguna información a terceros, sin la expresa autorización del titular de la certificación, con excepción de situaciones en que la autoridad competente lo requiera, para certificaciones en el ámbito regulado.
- 12.3. También se considerará como confidencial, aquella información obtenida por otras fuentes, tales como aquellas proporcionadas por usuarios o autoridades, acerca del producto, el proceso productivo, sus instalaciones, su personal, los resultados de su control de calidad, sus reclamos o quejas u otras.

12.4. Toda la documentación proporcionada por el titular de la certificación será archivada de forma tal, que se proteja su confidencialidad, en lugares de acceso restringido a personal no autorizado en el caso de documentos en medios físicos, y protegida mediante claves de acceso, en el caso de documentación electrónica. Dichas medidas también aplican a la documentación generada por el OCP de WSS durante el proceso de certificación, tales como: actas de inspección/muestreo, registros de ensayo, informes y certificados.

13. Responsabilidad

- 13.1. La certificación extendida por el OCP de WSS no implicará para este, responsabilidad alguna sobre quejas referidas a pérdida, gasto o daño, que surjan del mal uso de un certificado o sello de conformidad o por violación de términos y condiciones del compromiso asumido por el usuario o proveedor, definidos en el acuerdo de certificación o este mismo reglamento.
- 13.2. Tampoco el OCP de WSS es responsable de las pérdidas, gastos o daños generados por el uso inadecuado o incorrecto de un producto certificado, por parte de un usuario.
- 13.3. La certificación en si misma garantiza solamente que se cumplen los requisitos especificados en la norma correspondiente. Si existe falla provocada por variables no evaluadas, dado que el protocolo de certificación no lo consideraba, el OCP de WSS no es responsable por dicha falla.

14. Quejas y Apelaciones

- 14.1. EL OCP de WSS cuenta con un procedimiento documentado para el tratamiento de quejas y apelaciones (**PRO-COM-002 Retroalimentación del cliente**).
- 14.2. Los usuarios, así como el titular de la certificación podrán presentar sus quejas por cualquier canal: telefónico, e-mail, carta, pagina web u otro.
- 14.3. Si el titular de la certificación está insatisfecho con las decisiones del OCP de WSS, igualmente podrá presentar una apelación, dentro de los siguientes 5 días hábiles de comunicada la decisión, dirigida al **Jefe de División Certificación**, quien tiene un plazo máximo de 5 días hábiles, para dar a conocer al apelante las acciones a tomar.
- 14.4. Los Servicios Técnicos de Extintores deben poner a disposición del OCP todos los reclamos y denuncias recibidos en su contra.
- 14.5. Cualquier cliente o usuario de un servicio entregado por un Servicio Técnico de Extintores certificado, podrá manifestar su reclamo o denuncia al OCP, en aquellos casos en los cuales el Servicio Técnico no dio respuesta o la respuesta fue insatisfactoria.
En estos casos el OCP deberá darle seguimiento o tratamiento a este reclamo o denuncia e informar al cliente o usuario acerca del tratamiento o respuesta final del reclamo o denuncia contra el Servicio Técnico de Extintores certificado.
- 14.6. En caso que se evidencia comportamiento fraudulento, doloso o constitutivo de infracción o delito de parte del Servicio Técnico de Extintores, el OCP deberá informar al Instituto Nacional de Normalización (INN), respecto de la resolución del reclamo o denuncia respectiva.

15. Directorio de Certificaciones

- 15.1. El organismo de certificación pondrá a disposición según solicitud, el directorio de productos certificados y la validez de las certificaciones otorgadas.
- 15.2. A excepción del punto anterior, el directorio de productos certificados de Servicios Técnicos de Extintores, estará disponible permanentemente en la página web corporativa de WSS.
- 15.3. Finalmente, a disposición de usuarios y clientes se informan los siguientes medios de comunicación:

Teléfono: +562 2239 8987

Correo electrónico: respinoza@wss.cl / garaya@wss.cl

Sitio web: <http://www.wss.cl>

Dirección: Jose Ananías 651, Macul, Santiago

Tabla de Control de Cambios

N° Versión	N° Cláusula/ Sub cláusula	Fecha emisión	Descripción del cambio	Elabora	Revisa	Aprueba
08	4.3	09.04.2021	Se actualiza cronológicamente desde la solicitud del servicio a la apertura de la orden de trabajo (letra a), b), c), d) y e)).	JAS	VMR	GAP