

**CERTIFICACION DE PRODUCTOS E
INSPECCION PERIODICA**

Catox Ltda opera sus certificaciones autorizado por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles o SEC (www.sec.cl) según el modelo de Certificación ISO/CASCO, N° 8 (muestra del 100%) para certificación de productos (OCP) e Inspección periódica de productos (OI).

En convenio INN –SEC se han definido los siguientes protocolos acreditados para el organismo:

Certificación de producto para combustibles (CP-012):

Protocolo PC- 59, 60, 73, 74, 77, 78, 103-1, 103-2, 104, 106 y 112.

Inspección periódica de producto de combustible (OI-005):

Protocolo PC- 75, 78, 110, 11, 111-2 NCh-2427-2004, API-653,

Para el proceso de certificación de productos para combustibles se establecen las siguientes etapas principales:

ETAPA I

Solicitud de Certificación

El cliente presentará al Organismo de Certificación de Productos (OCP) ó Organismo de inspección periódica (OI), la solicitud de certificación en acuerdo a lo establecido en el formulario de solicitud que se ha confeccionado para este efecto, el cual se entregara al solicitante en la etapa previa al inicio del proceso. (FORM-SOLIC-CERT).

Proceso de certificación de producto:

El solicitante corresponderá a la razón social de la entidad que solicita la certificación.

A la solicitud se debe adjuntar los documentos como planos de fabricación aprobados, memoria de cálculo, descripción del producto, especificaciones técnicas y listado de materiales.

El OCP evaluará esta documentación y emitirá un informe, el que puede ser de aprobación ó indicara las no conformidades, que deberán ser corregidas por el

solicitante, de acuerdo a lo indicado en las recomendaciones que haga el OCP.

En el caso de no existir no conformidades la conclusión final del informe será restringida a señalar que el diseño de estanque tipo fue aprobado.

ETAPA II

Calificación del fabricante

Para el proceso de calificación del fabricante, éste deberá presentar al OCP la siguiente documentación:

1.- Manual de Control de Calidad del Fabricante, para estos efectos se podrán utilizar como referencia:

a) El sistema básico estipulado en el apéndice 10 del código ASME, Sección VIII, div. 1

b) La especificación ISO 9001:2008, “Especificación para programas de calidad”

2.- Procedimientos de Soldadura Calificados, en acuerdo al Código ASME, Sección IX.

El OCP evaluará esta documentación, y emitirá un informe, en el caso de existir no conformidades, el informe presentará recomendaciones generales de los puntos no aprobados, para su corrección por parte del fabricante.

En el caso que la documentación cumpla con lo requerido, la conclusión del informe indicara la Precalificación del fabricante.

Para la calificación final del fabricante, el OCP deberá realizar una verificación en fábrica, la que consiste en:

- Verificar la aplicación práctica del Manual de Calidad del Fabricante.

Efectuados estos 2 procesos el OCP emitirá un certificado de Calificación del Fabricante o licencia la cual tendrá una validez indefinida o definida de acuerdo con lo establecido los procedimientos respectivos.

Sin perjuicio de lo anterior, el Laboratorio Entidad de Certificación (LEC) podrá suspender o revocar la calificación otorgada, cuando a la vista de los antecedentes de la inspección en fábrica, concluya que

las condiciones bajo las cuales se otorgó la calificación, han sido alteradas o modificadas sin previo aviso.

ETAPA III

Certificación de Tipo

La certificación de tipo se aplicará al modelo de estanque, de acuerdo a él o los planos de diseño que se registren en el OCP, este certificado cubre productos de iguales características, siempre y cuando sean fabricados bajo el mismo sistema de producción, código de diseño y material.

Para este caso el fabricante fabricará un producto tipo, de acuerdo al diseño de tipo aprobado (Etapa I), el que será sometido a todos los controles e inspecciones que se requieran.

El OCP realizara las verificaciones necesarias, para establecer el cumplimiento de los requisitos mínimos regulados en la etapa I.

Además verificará el cumplimiento de los antecedentes técnicos como el Manual de Control de Calidad del fabricante y la implementación de éste.

El OCP emitirá los respectivos informes clasificando lo que corresponda a los ensayos e inspecciones efectuados al estanque tipo, y lo que corresponde al cumplimiento del Manual de Control de Calidad del Fabricante en lo atinente al producto.

Sólo el cumplimiento en su totalidad de los requisitos mínimos establecidos en las anteriores etapas, y la completa ausencia de No Conformidades, dará lugar a la certificación de tipo del producto.

ETAPA IV

Certificación de Producción

Se entenderá por certificación de producción, el proceso de análisis y/o ensayos y actividades administrativas que permitan la emisión de un certificado de producción para cada producto fabricado, el cual debe tener una correspondencia directa y única con el número de serie de fabricación del producto respectivo y todos los antecedentes derivados del proceso de inspección o pruebas.

La emisión del certificado se realizara por medio de sistema de certificación de SEC plataforma TC8, donde se incluyen los informes y registros de control de calidad de cada una de las actividades de fabricación.

Proceso de inspección periódica de producto:

El solicitante corresponderá a la razón social de la entidad que solicita la certificación.

A la solicitud se debe adjuntar los documentos certificados de inspecciones anteriores, placa de certificación, informes de evaluaciones anteriores.

El OI evaluará esta documentación y podrá indicar la factibilidad de realizar el proceso de inspección periódica del producto para combustibles.

El proceso de inspección periódica se iniciara aplicando los requerimientos de inspección establecidos en el protocolo o norma de inspección aplicable al producto, siendo de decisión del organismo de Inspección aumentar los requerimientos de inspección para cautelar la condición de buen funcionamiento del producto inspeccionado.

Del resultado de las inspecciones, se podrán completar las pruebas requeridas tales como hidrostáticas y de hermeticidad si se requieren.

En caso de resultados de no cumplimiento de unos de los procesos de inspección se podrán emitir informes parciales con recomendaciones de reparación, las cuales deberán ser tratadas y levantadas para finalizar el proceso de inspección periódica.

Las reparaciones (en caso de ser requeridas) deberán ser realizadas por maestranzas calificadas en reparación de tanque, en acuerdo a directrices establecidas por SEC.

Del resultado en conformidad de todas las inspecciones y pruebas realizadas al producto y del registro e informes emitidos por el Organismo de inspección, se realiza la emisión del certificado de inspección periódica y/o reparaciones en la plataforma TC8 SEC, ingresando la documentación requerida en acuerdo al protocolo de certificación aplicado. (Ej. PC-110, PC111-2, etc.)

El certificado emitido debiera ser entregado al cliente con los respaldos de los informes de las inspecciones realizadas, quedando copias digitales de respaldo para el Organismo de Inspección.

Derechos y obligaciones del cliente

Derechos:

Toda persona o empresa tendrá derecho:

A solicitar la certificación de un producto a cualquier Organismo de Certificación acreditado ante el INN.

A ser tratado en iguales condiciones, no debiendo existir condiciones indebidas ya sean financieras, sociales o de otro tipo.

A recibir toda la documentación e información necesaria para completar solicitud de certificación.

A obtener la certificación de su producto una vez que se haya cumplido cabalmente con los requerimientos de certificación solicitados.

A presentar quejas o reclamos ante la organización certificadora, cuando considere y pueda demostrar con documentos, que no se le ha cumplido con el proceso de certificación solicitado en base a los procedimientos establecidos.

A solicitar información del avance y estado del proceso de certificación de su producto.

A reclamar y apelar dentro un plazo de 30 días.

Obligaciones:

Dentro de las obligaciones que contrae el cliente con el Organismo de certificación de Productos (CP) u Organismo de Inspección O(I) son:

Presentar y entregar todos los antecedentes necesarios para efectuar la certificación.

Dar las facilidades necesarias al personal del organismo de certificación para realizar verificaciones de documentación e instalaciones.

Mantener registros de todos los procesos de fabricación de los productos.

No modificar las características del producto en las cuales se basó la certificación.

Cumplir siempre con los requisitos de la certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando los comunica el OCP / OI

Si la certificación se aplica a una producción en curso, el cliente está obligado a que el producto certificado continúe cumpliendo con los requisitos del producto.

Informar, sin retraso, al Organismo de certificación o de Inspección toda modificación realizada al producto certificado y/o acerca de los cambios que pueden afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación.

Cancelar los aranceles establecidos para la certificación o inspección periódica del producto solicitado.

Proporcionar las muestras y contra-muestras necesarias para el proceso de certificación / inspección periódica.

Registrar los reclamos de sus proveedores, tomar acciones apropiadas con respecto a dichos reclamos y documentar las acciones tomadas, además de informar al Organismo de Certificación / Inspección.

Tomar todas las medidas necesarias para la participación de observadores, si es aplicable.

Hacer declaraciones sobre la certificación coherentes con el alcance de la certificación¹.

No utilizar su certificación de producto de manera que ocasione mala reputación para el organismo de certificación.

No hacer ninguna declaración relacionada con su certificación de producto que el organismo de certificación pueda considerar engañosa o no autorizada.

No reproducir, los documentos de certificación sin la aprobación del CATOX Ltda. y/o el cliente.

En caso de suspensión, retiro o finalización de la certificación, el Cliente inmediatamente dejará de utilizarla en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a la misma, y emprenderá las acciones exigidas por el esquema de certificación, incluidos los documentos de la certificación, y cualquier otra medida que se requiera.

Aranceles de certificación /Inspección periódica

Los aranceles de certificación/ inspección periódica estarán basados en valores de referencia establecidos por la Gerencia de la empresa los cuales estarán a

disposición de quien lo solicite por medio de cotizaciones formales.

Debido a la diversidad de productos a certificar y otros aspectos como volumen de productos, ubicación geográfica del fabricante, etc. el valor de los aranceles de certificación podrán variar respecto al valor referencia, por lo cual se requerirá de cotizaciones específicas para cada proceso.

El cliente podrá aceptar o rechazar las cotizaciones por los servicios de certificación y/o inspección periodica.

En ausencia de formalización de contrato comercial de servicio con el cliente, la aceptación de la cotización junto con este mismo documento se considera como el acuerdo legalmente ejecutable y las responsabilidades y condiciones del Organismo de Certificación de Productos y del cliente están estipuladas en este mismo documento *Esquema y acuerdo de certificación de producto e inspección periódica.*

Quejas y reclamos

Las quejas y reclamos serán recibidas hasta 30 días después el envío de los informes mediante formularios específicos que estarán disponibles para todo aquel que lo solicite o por carta escrita.

El reclamo aplica cuando el reclamante (cliente o parte interesada) no está conforme con el servicio recibido o existen incumplimientos de acuerdos o condiciones preestablecidos.

Los reclamos y quejas de clientes serán tratados con el mayor interés, por parte del comité de certificación, los cuales deberán analizar los antecedentes que originaron el reclamo.

La gerencia y el comité de certificación velarán por dar la respuesta a todas las quejas, estableciendo un plazo no superior a 15 días para su respuesta y comprometiendo a efectuar las acciones correctivas correspondientes para solucionar el problema que generó la queja o reclamo.

Sin embargo, los plazos de investigación dependerán de la complejidad de cada reclamo.

Producto de la investigación, si es necesario, la empresa podrá solicitar al reclamante, antecedentes complementarios o aclaraciones y así extender el plazo de investigación en caso que se requiera realizar

actividades adicionales, el cual será comunicado oportunamente al reclamante.

Además, se analizarán aquellas situaciones en que por motivos externos o no controlados por la empresa se estén produciendo reclamos.

El tratamiento de las quejas y reclamos se realizará de acuerdo con el Procedimiento General de Reclamo, Apelación y Discrepancia, SGC-RECL-011.

Apelaciones

La apelación aplica solo cuando el cliente no está de acuerdo con la decisión tomada por el organismo tales como: rechazo a aceptar una solicitud de certificación, rechazo de un producto, término de un proceso de certificación, decisiones de suspender, cancelar o reducir el alcance de una acreditación y cualquier otra acción que tenga asociada una decisión de certificación.

Las apelaciones serán recibidas hasta 30 días después el envío de la respuesta por carta escrita o correo electrónico, junto con los antecedentes que respalden la apelación.

Las apelaciones serán tratadas con el mayor interés por parte del comité de certificación, los cuales deberán analizar los antecedentes a través de una evaluación documental.

La gerencia y el comité de certificación velarán por dar la respuesta a todas las apelaciones, estableciendo un plazo no superior a 15 días.

Sin embargo, los plazos de investigación dependerán de la complejidad de cada apelación.

Producto de la investigación, si es necesario, la empresa podrá solicitar al cliente, antecedentes complementarios o aclaraciones y así extender el plazo de investigación en caso que se requiera realizar actividades adicionales, el cual será comunicado oportunamente al cliente.

El tratamiento de las apelaciones se realizara de acuerdo con el Procedimiento General de Reclamo, Apelación y Discrepancia, SGC-RECL-011.

Discrepancias

Las discrepancias que se puedan originar de un proceso de reclamo y apelación, podrán ser resueltas, por una tercera parte, que sea convocada en común acuerdo

entre la entidad de certificación y el cliente. El resultado de esta discrepancia deberá ser asumido y respetado por ambos lados.

Confidencialidad

Toda la información entregada al Organismo de Certificación se considerará privada y, por ende, confidencial, con excepción de la información que el cliente pone a disposición del público o por ley o cuando existe un acuerdo entre el Organismo de Certificación y el cliente, con fines de responder a reclamos por ejemplo.

La información relativa al cliente obtenida de fuentes distintas al cliente será tratada como información confidencial.

Cuando se exige por ley o compromiso contractual la divulgación de información confidencial, el Organismo de Certificación notificará al cliente o persona implicada la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

Imparcialidad y condiciones no discriminatorias

Las actividades de certificación de producto se ejecutan de manera imparcial. CATOX LTDA gestiona la imparcialidad de sus actividades y de su personal a través de su declaración de imparcialidad y de su mecanismo para salvaguardar la imparcialidad.

Así mismo, las políticas y los procedimientos bajo los cuales opera el Organismo de Certificación e inspección son no discriminatorias.

Por ende, los servicios del Organismo de Certificación e inspección son accesibles a todos los solicitantes cuyas actividades estén dentro del alcance de sus operaciones.

ⁱ **Alcance de la certificación:** identificación de los productos o procesos para los cuales se otorga la certificación, el esquema de certificación aplicable y las normas y otros documentos normativos, incluida su fecha de publicación, con respecto a los cuales se considera que el producto o proceso es conforme (*según 3.10, ISO 17065:2013/ 1.1 ISO 17020-2012*).