

	<b>Dirección de Prestación de Servicios</b> Organismo de Certificación de Productos  <b>REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PILAS Y BATERÍAS PRIMARIAS</b>	Referencia	8
		Revisión	02
		Página	1/ 12
	Código: REG-CER-01	Vigente desde	

LISTA DE DISTRIBUCIÓN					
Nº	Área/ Función	Usuario	Copia Nº	Fecha	Firma
1	Oficina de Calidad	Jefe de División de Calidad del OCP	Original		
2	Dirección de Prestación de Servicios	Director de Prestación de Servicios	01		
3	Departamento de OCP	Jefe de Departamento de OCP	02		
4	División de Atención al Cliente	Jefe de División de Atención al Cliente	03		
5	División de Operaciones	Jefe de División de Operaciones	04		

HISTÓRICO DE REVISIONES			
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
02		-Se corrigió el tamaño y tipo de letra del encabezado de página. - En el punto 3.5, se corrigió el nombre del IOP-CER-01, Instructivo para la toma de muestras de Pilas y Baterías Primarias. - En los puntos 3.7; 3.8; y 3.9, se corrigió el nombre del FOR-24, Certificado de Conformidad y del FOR-25, Informe con Dictamen Negativo. - En el punto 4, se corrigió el nombre del FOR-24, Certificado de Conformidad y del FOR-25, Informe con Dictamen Negativo.	Representante de la Dirección

ELABORADO POR				VERIFICADO POR				APROBADO POR			
Encargado de Calidad				Jefe del OCP				Director de Prestación de Servicios			
Firma:				Firma:				Firma:			
Fecha				Fecha				Fecha			

	<b>Dirección de Prestación de Servicios</b> Organismo de Certificación de Productos  <b>REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PILAS Y BATERÍAS PRIMARIAS</b>	Referencia	8
		Revisión	02
		Página	2/ 12
	Código: REG-CER-01	Vigente desde	

## 1. Introducción

### 1.1 Alcance

El presente Reglamento define las bases mediante las cuales el Organismo de Certificación de Productos de la FACEN, opera como tercera parte independiente, para otorgar el Certificado bajo normas nacionales e internacionales, avalando que un producto cumple con los requisitos exigidos por una Resolución, norma o especificación técnica.

### 1.2 Áreas de Certificación

Área	Descripción
Pilas y baterías primarias comunes de carbón-zinc y alcalinas de manganeso y pilas botón.	“Certificación del cumplimiento de los valores máximos de mercurio, cadmio y/o plomo establecidos en la Ley 3107/2006 y el Art. 3º del Decreto Nº 4926/2010, para pilas y baterías primarias comunes de carbón-zinc y alcalinas de manganeso y pilas botón; conforme al Sistema de Certificación de Productos 1b, certificación de lotes de productos.

### 1.3 Entidad Legal

El OCP es una unidad que depende orgánicamente de la Dirección de Prestación de Servicios de la FACEN, conformada por un Departamento del OCP, una División de Atención al Cliente, una División de Operaciones y apoyada por la División de Oficina de Calidad del OCP. La estructura orgánica administrativa y de funciones se encuentra en el Manual de Organización y Funciones, con resolución Nº 0805-2012 del Consejo Directivo de la FACEN de fecha 9 de noviembre de 2012.

Dirección: Ruta Mcal. Estigarribia, Km 11 - Campus Universitario – San Lorenzo – Paraguay.  
Oficina del Organismo de Certificación de Productos - Edificio de la FACEN.

Teléfonos: (595 21) 585 600 Rastreo Automático.

Casilla de correo Nº 1039.

Jefe del Organismo de Certificación de Productos: MSc. Jorge Velázquez.

 <p><b>FACEN</b> Facultad de Ciencias Exactas y Naturales U N A</p>	<p align="center"><b>Dirección de Prestación de Servicios</b> Organismo de Certificación de Productos</p> <p align="center"><b>REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PILAS Y BATERÍAS PRIMARIAS</b></p>	Referencia	8
		Revisión	02
		Página	3/ 12
		Código: REG-CER-01	Vigente desde

#### 1.4 Referencias

Las siguientes Normas son algunas de las utilizadas como referencia en los procesos de certificación:

1. Norma Paraguaya NP ISO/IEC 17065:2014 vigente – Evaluación de la Conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
2. Norma Paraguaya NP ISO/IEC 17067, Evaluación de la conformidad. Fundamentos de la certificación de productos y directrices para los esquemas de certificación de productos
3. INTE-ISO/IEC 17000:2005. Evaluación de la conformidad — Vocabulario y principios generales.
4. Guía ISO/IEC 67. Evaluación de la conformidad – Elementos fundamentales de la certificación de productos
5. NP-ISO/IEC 17025:2006 equivalente a la ISO/IEC 17025:2005 “Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayos y de Calibración”.
6. Norma NP-ISO/IEC 17020:2001 Criterios Generales para la Operación de Varios Tipos de Organismos que Desarrollan la Inspección.

#### 1.5 Vocabulario para la interpretación del Reglamento

- FACEN: Facultad de Ciencias Exactas y Naturales.
- OCP: Organismo de Certificación de Productos.
- Campo regulado: ámbito en el cual las autoridades de aplicación han emitido Leyes, Decretos, Resoluciones u otro tipo de documento que regulan la Certificación de Conformidad de Productos.
- Campo voluntario: ámbito en el cual no existen regulaciones emitidas por autoridades competentes, y la certificación de conformidad se realiza respecto a una Norma Nacional o Internacional, que ampara a los productos en forma voluntaria a solicitud del interesado.
- Certificado de conformidad: Documento escrito que asegura que un producto cumple los requisitos de una norma, especificación, reglamento, directiva, ley, etc. emitido según las cláusulas del presente Reglamento.
- Familia de productos: Es un grupo de productos que poseen las siguientes características:
  1. Mismo origen
  2. Misma marca
  3. Mismo modelo (A, AA, AAA, etc.)
  4. Mismo tipo (comunes de carbón-zinc o alcalinas de manganeso)
  5. Misma fecha de vencimiento

	<b>Dirección de Prestación de Servicios</b> Organismo de Certificación de Productos  <b>REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PILAS Y BATERÍAS PRIMARIAS</b>	Referencia	8
		Revisión	02
		Página	4/ 12
	<b>Código: REG-CER-01</b>	Vigente desde	

- No conformidad: Desvío importante que pudiera afectar las propiedades del producto y/o la seguridad de los usuarios.
- Lote o lote de productos: Conjunto de objetos que tienen características comunes y que se agrupan con un fin determinado.

### 1.6 Generalidades

El Organismo de Certificación de Productos realiza la gestión para otorgar la Certificación de Conformidad, materializada a través del Certificado de Conformidad, bajo normas nacionales, internacionales, resoluciones o especificaciones técnicas con el objeto de brindar el aval del OCP de la FACEN como tercera parte independiente.

Los clientes tienen a su disposición, a través de medios magnéticos o impresiones, un directorio de productos certificados, el presente Reglamento de Certificación, resoluciones emanadas por las autoridades de aplicación, normas e instructivos de certificación que detallan todos los pasos a seguir desde la solicitud de la certificación hasta la emisión del Certificado.

La información sobre los esquemas de certificación, está publicada en la página web [www.facen.una.py](http://www.facen.una.py)

Los aranceles correspondientes son puestos a consideración del cliente a través del presupuesto, el que incluye los ensayos de laboratorio para la evaluación. El alcance del trabajo de evaluación a ser realizado por el Organismo de Certificación será especificado en el FOR-09, Plan de Realización de la Evaluación. Cualquier modificación del plan deberá ser acordada antes de su implementación. El Organismo de Certificación evalúa la documentación e informes emitidos por los organismos que realizan las tomas de muestras, los ensayos de evaluación de la conformidad y las auditorías de sistema de gestión de la calidad (si correspondiera) y otorga el Certificado de Conformidad según el caso. La Certificación de Conformidad no será otorgada hasta tanto todas las no conformidades detectadas por el Organismo de Certificación, con relación al proceso de evaluación de la conformidad, hayan sido resueltas.

El Organismo de Certificación no realiza tareas de asesoramiento, recomendaciones, ni emite juicios con respecto al desarrollo, diseño o fabricación de productos.

### 1.7 Sistema de Certificación de Producto.

Para la certificación de pilas y baterías primarias utiliza el Sistema de Certificación de Productos 1b, certificación de lotes de productos.

### 1.8 Modo de indicación de la conformidad.

**Certificado de Conformidad.**

	<b>Dirección de Prestación de Servicios</b> Organismo de Certificación de Productos  <b>REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PILAS Y BATERÍAS PRIMARIAS</b>	Referencia	8
		Revisión	02
		Página	5/ 12
	<b>Código: REG-CER-01</b>	Vigente desde	

Este documento está destinado a dar al usuario información sobre la conformidad del producto respecto a las normas aplicadas.

Los certificados pueden cubrir todas las exigencias de una norma o determinadas propiedades o características del producto.

Los certificados son emitidos luego de cumplir todos los pasos y requisitos establecidos para la certificación de conformidad, pudiendo ser en el campo obligatorio o voluntario.

## 2. Requisitos y Condiciones

### 2.1 Del solicitante:

2.1.1 Estar legalmente constituido como persona física o jurídica.

2.1.2 No haber mantenido litigios con la FACEN o con el Organismo de Certificación de Productos de la FACEN por diferencias éticas o técnicas, por incumplimiento de contratos o prestaciones de servicios, o mantener deudas pendientes con algunos de los mencionados organismos.

2.1.3 Estar técnicamente en condiciones de mantener durante el período de validez de la Certificación, las características de las muestras ensayadas.

2.1.4 Realizar los arreglos necesarios para la evaluación de la conformidad, incluyendo la provisión de la documentación requerida.

2.1.5 No utilizar el Certificado de Conformidad de forma tal que desacredite al OCP, o realizar alguna declaración que resulte engañosa para el usuario del producto.

2.1.6 Devolver al OCP toda la documentación original entregada por éste, en caso de suspensión o cancelación de la certificación. Además deberá interrumpir toda publicidad que se realice al respecto.

2.1.7 Utilizar la certificación sólo para indicar que los productos están en conformidad con las normas especificadas.

2.1.8 La utilización de toda información relativa a la certificación se realizará de acuerdo a lo especificado por el OCP.

### 2.2 Del producto

2.2.1 El producto a certificar debe estar claramente definido al momento de la aceptación de la solicitud de certificación.

2.2.2 Las pilas y baterías a certificar, deben contener los siguientes datos:

Marca, Modelo (AA, AAA, C, D etc.), tipo (alcalina de manganeso o comunes de carbón-zinc), Origen y Fecha de vencimiento.

2.2.3 La fecha de vencimiento del lote de productos a certificar, debe ser como mínimo de tres meses.

	<b>Dirección de Prestación de Servicios</b> Organismo de Certificación de Productos  <b>REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PILAS Y BATERÍAS PRIMARIAS</b>	Referencia	8
		Revisión	02
		Página	6/ 12
	<b>Código: REG-CER-01</b>	Vigente desde	

2.2.4 Cada familia de productos conformará un lote de productos, con las mismas características mencionadas en el punto 2.2.2

2.2.5 La familia de productos estará constituida por hasta 300.000 (trescientos mil) unidades, que corresponderán a un lote de productos y las muestras se tomarán de cada lote de productos.

2.2.6 La cantidad de pilas a muestrear será el doble de las solicitadas por el laboratorio de ensayos, de manera a contar con una contramuestra que permanecerá en las instalaciones del importador, en bolsas lacradas, hasta que se emita el certificado o surja la necesidad de hacer un nuevo ensayo.

2.2.7 En caso de que el evaluador encuentre en el proceso de toma de muestras, productos que no fueron declarados por el cliente, el muestreo se hará sólo para aquellos productos declarados en el FOR-05, Solicitud de Certificación de Productos, previo acuerdo con el cliente. Para los productos no declarados, el cliente deberá realizar una nueva solicitud de certificación, debiendo abonar el arancel fijado por el OCP y cumplir las demás condiciones establecidas en este reglamento.

2.2.8 En caso de que el evaluador encuentre en el proceso de toma de muestras sólo una parte del producto declarado por el cliente en el FOR-05, Solicitud de Certificación de Productos, el muestreo se hará sólo para aquellos productos disponibles en el momento de la toma de muestras, cancelándose para el resto del lote no disponible, previo acuerdo con el cliente.

2.2.9 Deben estar establecidas cuáles son las normas aplicables o especificaciones a utilizar para certificar el producto.

2.2.10 El Área de Certificación evaluará la correspondencia entre las exigencias de la Norma y los requisitos que debe cumplir el producto para ser considerado apto para un uso como el declarado.

2.2.11 Como resultado de la evaluación, se autorizará la continuación del proceso para la emisión de "Certificados de Conformidad".

## 2.3 De los ensayos

2.3.1 Los organismos que llevan a cabo los ensayos e inspección deben adecuarse a los requisitos establecidos por la NP-ISO/IEC 17025 vigente, para los laboratorios de ensayo y la norma NP-ISO/IEC 17020 vigente para Organismos de Inspección, respectivamente.

2.3.2 Los laboratorios que realizan los ensayos deberán estar reconocidos por la autoridad de aplicación para el caso del ámbito regulado.

## 2.4 Condiciones y procedimientos para el mantenimiento, ampliación o reducción, suspensión y cancelación de la certificación.

	<b>Dirección de Prestación de Servicios</b> Organismo de Certificación de Productos  <b>REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PILAS Y BATERÍAS PRIMARIAS</b>	Referencia	8
		Revisión	02
		Página	7/ 12
	Código: REG-CER-01	Vigente desde	

#### 2.4.1 Mantenimiento de la certificación

El OCP de la FACEN no realiza supervisión en el caso de certificación de pilas, ya que la misma es por lotes, por lo que no se efectúa el mantenimiento de la certificación.

#### 2.4.2 Ampliación o reducción del alcance de la certificación

El OCP de la FACEN podrá ampliar o reducir el alcance de la certificación contemplada en la solicitud de certificación, siempre que el Cliente lo solicite formalmente, por medio de una nueva solicitud de certificación que reemplace al anterior, toda vez que cumpla con las disposiciones legales establecidas en la legislación vigente.

#### 2.4.3 Suspensión de la certificación

El OCP de la FACEN suspenderá la certificación por los siguientes motivos:

- a) A petición de la empresa solicitante del servicio;
- b) Por inhabilitación de autoridad regulatoria correspondiente.

El restablecimiento de la certificación después de una suspensión se hará por medio de una nueva solicitud de certificación que reemplace al anterior, toda vez que cumpla con todas las disposiciones legales establecidas en la legislación vigente.

#### 2.4.4 Cancelación de la certificación

El OCP de la FACEN cancelará los servicios de certificación en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento por parte del cliente de alguna de las cláusulas estipuladas en el Reglamento de Certificación de Pilas y Baterías Primarias, REG-CER-01;
- b) Cuando el cliente incurriera en presiones o actitudes que coartan la libre ejecución de los servicios de certificación del OCP de la FACEN.

### 3. Proceso de Certificación de Productos

Se describe a continuación el proceso de Certificación de Productos:

Actividad	Acciones	Documentos de referencia	Responsable
1. Recepción de la Solicitud de Certificación	Presentación realizada por la empresa para la certificación de un producto	Solicitud de Certificación de Producto (FOR-05), con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de Despacho Aduanero.</li> <li>• Copia de Acta de Retención</li> </ul>	Encargado de Atención al cliente

 <p><b>FACEN</b> Facultad de Ciencias Exactas y Naturales U N A</p>	<b>Dirección de Prestación de Servicios</b> Organismo de Certificación de Productos  <b>REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PILAS Y  BATERÍAS PRIMARIAS</b>	Referencia	8
		Revisión	02
		Página	8/ 12
	Código: REG-CER-01	Vigente desde	

Actividad	Acciones	Documentos de referencia	Responsable
		expedida por el MIC. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de Factura de exportación</li> <li>• Autorización para la gestión de trámites y retiro de documentación, en caso de que no sea el representante legal, según Modelo de Autorización (FOR-06) (Para el primer trámite).</li> <li>• Fotocopia de la Cédula de Identidad del Representante Legal y del Autorizado (Para el primer trámite).</li> </ul>	
2. Preparación de la cotización	Desarrollo de la cotización. Aceptación de la cotización.	Presupuesto para certificación de productos (FOR-08) Arancel de servicios de certificación	Encargado de Atención al cliente
3. Analiza la documentación presentada por el cliente	Análisis de la solicitud de certificación Elaboración de la Orden de trabajo	Solicitud de Certificación de Producto (FOR-05).	Jefe del OCP
4. Preparación para la evaluación de la conformidad.	Elaboración del Plan de realización de la evaluación.	Plan de Realización de la Evaluación (FOR-09).	Evaluador asignado
5. Realización del muestreo	Toma de muestras in situ.	IOP-CER-01 Instructivo para la Toma de Muestra de Pilas y Baterías Primarias. Registro de Muestreo (FOR-12).	Evaluador asignado del OCP.
6. Realización de los ensayos	Entrega de las muestras y la Solicitud al Laboratorio.	Solicitud de Ensayos de Laboratorio (FOR-10) Informe de resultados de ensayos	Laboratorio de ensayos subcontratado.
7. Revisión	Revisión de la documentación anexada por el cliente. Revisión de los resultados de los ensayos del laboratorio.	FOR-17, Planilla de Revisión de Documentos de Clientes del OCP Informe de resultados de ensayos. Ley 3107/2006 y Decreto 4926/2010. Certificado de Conformidad (FOR-24). Informe con Dictamen Negativo. (FOR-25).	Jefe del OCP
8. Decisión	Verifica la documentación presentada y en caso de aceptación firma el Certificado o el Informe con dictamen negativo.	Informe de resultados de ensayos. Ley 3107/2006 y Decreto 4926/2010. Certificado de Conformidad (FOR-24). Informe con Dictamen Negativo (FOR-25).	Jefe del OCP
9. Entrega del	Llama al Cliente para	Certificado de Conformidad (FOR-24)	Encargado de

 <b>FACEN</b> Facultad de Ciencias Exactas y Naturales <b>U N A</b>	<b>Dirección de Prestación de Servicios</b> Organismo de Certificación de Productos  <b>REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PILAS Y          BATERÍAS PRIMARIAS</b>	Referencia	8
		Revisión	02
		Página	9/ 12
	Código: REG-CER-01		Vigente desde

Actividad	Acciones	Documentos de referencia	Responsable
Certificado de Conformidad o Informe con Dictamen Negativo	que pase a retirar el Certificado de conformidad o Informe con Dictamen Negativo. Entrega el Certificado de Conformidad o el Informe con Dictamen Negativo.	o Informe con Dictamen Negativo (FOR-25).	Atención al cliente

#### 4. Condiciones generales para la utilización del Certificado de Conformidad

4.1 El titular de la certificación se compromete a utilizar el Certificado de Conformidad sólo con el producto o familia de productos que estén descritos en el mismo y que cumplan con las Normas o Regulaciones pertinentes.

4.2 El beneficiario de la certificación no podrá realizar la extensión de la misma a una tercera parte. Esta será realizada exclusivamente por el OCP.

4.3 La evaluación de conformidad es realizada sobre las muestras tomadas por los evaluadores del OCP.

4.4 El OCP será informado por escrito y sin demoras sobre cambios de locación de los depósitos del producto, cambio del propietario de la empresa, o cualquier otra información que pudiera afectar al producto certificado.

4.5 Todos los gastos relacionados con los servicios de certificación, incluyendo los ensayos y los costos administrativos serán asumidos por el titular de la certificación.

4.6 El OCP podrá, de estimarlo conveniente, dar a publicidad las sanciones que se impongan.

4.7 La caducidad, suspensión y/o cancelación del uso del Certificado de Conformidad, no podrá dar motivo a ninguna acción por parte del titular del mismo.

4.8 La certificación emitida por el OCP de la FACEN, tendrá una vigencia de 6 (seis) meses a partir de la fecha de emisión del certificado.

4.9 En caso de suspensión y/o cancelación del Certificado de Conformidad el titular del mismo se verá obligado a no continuar con la utilización del Certificado de Conformidad y a retirar del mercado todos los productos incluidos en el alcance de la certificación.

4.10 El titular de la certificación se compromete a informar al OCP todo tipo de quejas o reclamos que pudiere recibir en relación al producto certificado.

4.11 Los aranceles de certificación serán abonados en la forma que indique el OCP.

4.12 Toda adulteración o mal uso del Certificado de Conformidad conducirá a la cancelación de la certificación.

4.13 En caso de proveer copia de certificado de conformidad o informe con dictamen negativo a terceros será exclusiva responsabilidad del cliente.

	<b>Dirección de Prestación de Servicios</b> Organismo de Certificación de Productos  <b>REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PILAS Y BATERÍAS PRIMARIAS</b>	Referencia	8
		Revisión	02
		Página	10/ 12
	<b>Código: REG-CER-01</b>	Vigente desde	

4.14 Mantener un registro de todos los reclamos presentados al mismo, que estén relacionado con el alcance de la certificación y el cumplimiento del producto con las Normas pertinentes y ponga a disposición esos registros cuando el OCP lo considere.

4.15 Cuando se exige al OCP de la FACEN por ley o autorización de disposiciones contractuales, la divulgación de información confidencial, el OCP de la FACEN notificará al cliente o persona implicada la información proporcionada salvo que esté prohibido por ley.

## 5. Sanciones

5.1 El incumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Certificación y/o la violación de la Licencia, dará lugar a la aplicación de sanciones.

5.2 Se considerará insoslayable la aplicación de sanciones, en caso de verificarse alguna de las siguientes violaciones:

5.2.1 No cumplir el Licenciario, cualquiera de los apartados de los puntos 3 y 4 del presente Reglamento.

5.2.2 No cumplir los aspectos comerciales del Contrato en cuanto al pago en término de los aranceles acordados.

5.3 La aplicación de sanciones/ suspensiones/ cancelaciones serán tratadas y resueltas por el Comité de Partes.

5.4 Las sanciones y/o acciones cuya aplicación está prevista, son las siguientes:

5.4.1 Apercibimiento consistente en una comunicación formal y documentada, mediante la cual se lo notifica el cumplimiento de las disposiciones, Reglamento de Certificación y/o del Contrato.

5.5 El Solicitante/ Licenciario tendrá derecho a efectuar ante el Comité de Partes, los descargos que estime procedentes, tanto para discutir las sanciones que le fueran imputadas, como para demostrar que las causas que les dieron origen fueron solucionadas en tiempo y forma.

5.6 El Solicitante/ Licenciario no podrá continuar usando los Certificados de conformidad, mientras el Comité de Partes analiza los descargos que éste haya presentado o acepte el levantamiento de las no conformidades, hasta tanto el mencionado Comité no le extienda por escrito la autorización pertinente.

## 6. Confidencialidad

6.1 El OCP se compromete a no publicar los informes de evaluaciones/ inspecciones, o dar a conocer sus resultados a terceras personas no autorizadas por el solicitante.

6.2 Toda la documentación que contenga información técnica confidencial correspondiente al solicitante, será archivada en lugares de acceso restringido a personal no autorizado.

	<b>Dirección de Prestación de Servicios</b> Organismo de Certificación de Productos  <b>REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PILAS Y BATERÍAS PRIMARIAS</b>	Referencia	8
		Revisión	02
		Página	11/ 12
	Código: REG-CER-01	Vigente desde	

6.3 Todas estas medidas son válidas también para la documentación de evaluaciones y de inspecciones. Ante cualquier duda surgida por parte del solicitante sobre la acreditación de los evaluadores, deberá comunicarse en forma inmediata con el OCP.

6.4 El personal del OCP, no puede realizar asesoramiento ni consultoría a personas, empresas u organismos que pudieran ser posibles solicitantes de los servicios de certificación.

6.5 El personal del OCP ha firmado un compromiso de confidencialidad.

## 7. Responsabilidad, Reclamos y Apelaciones

La Certificación extendida por el OCP no implicará para éste, responsabilidad de ningún tipo por reclamos referidos a pérdida, gasto o daño, incluyendo aranceles legales que surjan del mal uso de un certificado o por violación de los términos y condiciones del compromiso asumido por el cliente.

Para el caso que el cliente involucrado considere necesario efectuar algún tipo de reclamo ante el Organismo, lo podrá realizar verbalmente o por escrito, dentro de los tres días hábiles contados a partir de haber tomado conocimiento del hecho sobre el que reclama.

El cliente del OCP podrá apelar la resolución que recaiga sobre su reclamo. Dicha apelación la presentará por escrito y dentro de los tres días de haber tomado conocimiento de lo resuelto, la dirigirá al Director de Prestación de Servicios de la FACEN, quien tendrá quince días hábiles para resolverla y emitir la resolución que definitivamente dirima la cuestión.

Queda a disposición del cliente, para el caso de tener que presentar quejas, reclamos o sugerencias, los siguientes medios de comunicación:

- Teléfonos: (595 21) 585 600 Rastreo Automático.
- Casilla de correo N° 1039.
- e-mail: ocp\_facen@facen.una.py

El cliente de la certificación puede solicitar a las direcciones arriba indicadas el envío vía correo electrónico de este reglamento y otros documentos relacionados a la certificación de productos.

## 8. Reclamos a los Clientes

El OCP requiere al Cliente de productos certificados, que:

- a) Mantenga un registro de todos los reclamos presentados al mismo, que estén relacionado con el alcance de la certificación y el cumplimiento del producto con las Normas pertinentes y ponga a disposición esos registros cuando el OCP lo considere.

 <p><b>FACEN</b> Facultad de Ciencias Exactas y Naturales U N A</p>	<p align="center"><b>Dirección de Prestación de Servicios</b> Organismo de Certificación de Productos</p> <p align="center"><b>REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PILAS Y BATERÍAS PRIMARIAS</b></p>	Referencia	8
		Revisión	02
		Página	12/ 12
	Código: REG-CER-01	Vigente desde	

- b) Tome acciones adecuadas con respecto a dichos reclamos, así como cualquier deficiencia que se encuentre en los productos o servicios que puedan afectar el cumplimiento con los requisitos para la certificación.
- c) Documente las acciones tomadas

## 9. Cambios que afectan a la certificación

- 9.1 El OCP de la FACEN da la debida notificación de cualquier cambio que requiera efectuar en sus requisitos para la certificación a todos los clientes a través de la pag. Web, correo electrónico u otro mecanismo de comunicación. Luego de la decisión y publicación de los cambios en los requisitos, se asegura que cada Cliente realice los cambios necesarios dentro del lapso establecido, y que en la opinión del OCP, sea razonable.
- 9.2 El OCP será informado por escrito y sin demoras sobre cambios iniciados por el cliente que afecten a la certificación, para tomar la acción adecuada.