

AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN FASE 1: EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Una vez recibida la aplicación del cliente, el proceso de auditoría inicia con una evaluación de la documentación de su sistema de gestión, para la validación de las condiciones específicas del sitio, verificación de alcance de certificación previsto. Esto se hace para determinar el cumplimiento del estándar y apoyar en la preparación de la documentación requerida por el auditor para la fase 2 de auditoría. Esta evaluación puede ser completada en sus instalaciones o remotamente, dependiendo de las circunstancias. En ambos casos, usted recibirá un reporte de auditoría fase 1 explicando cualquier desviación identificada, para permitirle tomar acciones inmediatas antes de la siguiente etapa. Un itinerario de la auditoría en sitio también le será entregado en esta etapa.

Si realizado el estudio documental se detectara alguna inconsistencia entre la información suministrada por la empresa y la situación existente al momento de realización de este estudio (cambio en la planta de personal, diferencias en los procesos o alcance), el número de días de la auditoría en sitio deberá ser revisado.

AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN FASE 2: AUDITORÍA EN SITIO

Es realizada posteriormente a la ejecución de la Fase 1, con el fin de darle tiempo a la Organización de implementar cualquier acción, resultado de los hallazgos encontrados durante la Fase 1. Es responsabilidad del cliente establecer la fecha de ejecución de la Fase 2. En SGS recomendamos no dejar transcurrir demasiado tiempo entre la ejecución de ambas fases.

El plazo máximo será de seis (6) meses después de haber realizado la Fase 1; pasado este tiempo deberá realizarse nuevamente la Fase 1.

La auditoría en sitio determina el cumplimiento entre su sistema documental y el estándar requerido. Todas las conclusiones de la auditoría son basadas en muestras y evidencias, brindándole la oportunidad de demostrar una implementación efectiva de su sistema de gestión, control sobre sus procesos y el progreso alcanzando en la consecución de sus objetivos.

En SGS nuestro enfoque de auditoría busca generar valor al proceso y asegurar que su sistema de gestión alcance sus metas.

Al concluir la auditoría, el auditor realizará una reunión de cierre en la cual explicará los hallazgos encontrados y si procederá o no con la recomendación para la certificación en esta etapa. Esta recomendación refleja el nivel de los hallazgos identificados durante la auditoría.

Si la auditoría de certificación no es exitosa, los costos de ésta, así como los costos en que se haya incurrido, no serán reembolsables.

Hallazgos de Auditoría: Si una no-conformidad mayor es identificada, normalmente como consecuencia de una falencia relevante en el control del sistema, la decisión de certificación será aplazada hasta que se haya tomado la acción correctiva correspondiente, de la cual será verificada su efectividad. Lo anterior, generará una visita no programada para el cierre de éstas.

SGS Colombia S.A. otorga un plazo máximo de 90 días calendario para cerrar las "No Conformidades

Mayores". La visita de cierre "Close Out" se cobrará a razón de la tasa valor día auditoría de seguimiento y con un mínimo de medio día auditor.

Una no-conformidad menor, generada por faltas en controles o adherencia a procedimientos, no afecta la recomendación para certificación. El plan de acción debe ser enviado a SGS por parte de la organización, para la correspondiente verificación, antes de que la recomendación pueda ser confirmada. La implementación de la misma normalmente se verificará en la siguiente visita de seguimiento y se incrementará el tiempo de auditoría de acuerdo al número de No Conformidades levantadas. También se realizarán observaciones cuando sean identificadas oportunidades de mejoramiento continuo o mejores prácticas.

Nota: Si se tratase de una certificación multisitios visitaremos en la auditoría inicial la raíz cuadrada del total de sucursales más la oficina principal; los demás sitios serán auditados como mínimo una vez durante la vigencia del certificado.



SGS Colombia, S.A.S

CLIENTES CERTIFICADOS DE SGS

Descubre el potencial del valor agregado de tu certificación y marca de certificación SGS, sacando provecho a la herramienta líder de la industria: la plataforma de manejo del conocimiento del cliente. Accede online a nuestro Portal de Clientes Certificados y revisa fácilmente información acerca de tus certificaciones, descarga y publica marcas de certificación directamente en tu página Web con monitoreo de visitas, y mantente al día de todos los documentos relacionados con tu certificación.

APROVECHA AL MÁXIMO TÚ CERTIFICACIÓN

El Portal de Clientes Certificados es una aplicación Web que te proporciona un completo set de archivos digitales de la marca o sello asociado con tu certificación, en un ambiente seguro y en tiempo real. Esta completa herramienta permite:

Obtener fácil acceso a información acerca de tu certificación, utilizando un portal seguro y en línea, diseñado para proveerte toda la información de tu certificado;

Gestionar de manera efectiva la información en una plataforma centralizada, permitiéndote manejar fácilmente tus documentos de certificación y controlar el acceso de terceras partes con la ayuda de nuestros equipos de apoyo online;

Publicar las marcas de certificación de SGS en tu página Web y monitorear las estadísticas del número de clicks sobre la marca de certificación entre los visitantes de tu página Web; Obtener informes de auditoría relacionados con tu certificación;

Ser el primero en conocer las últimas actualizaciones e innovaciones que tenemos para ofrecer; y Solicitar información o servicios adicionales.

EXPLORA LOS BENEFICIOS

Desde la página principal del Portal de Clientes Certificados podrás navegar fácilmente por secciones tales como Certificates (Certificados) y Marks (Marcas), las que permiten revisar las certificaciones de tu portafolio y publicar las correspondientes marcas en tu página Web, utilizando la dirección URL proporcionada en esta sección. Más aún, las secciones como MyStatistics (Mis Estadísticas) permitirán controlar cuántos visitantes estuvieron interesados en tu certificación a través de la cantidad de veces que hicieron click en las marcas de certificación publicadas en tu página Web.

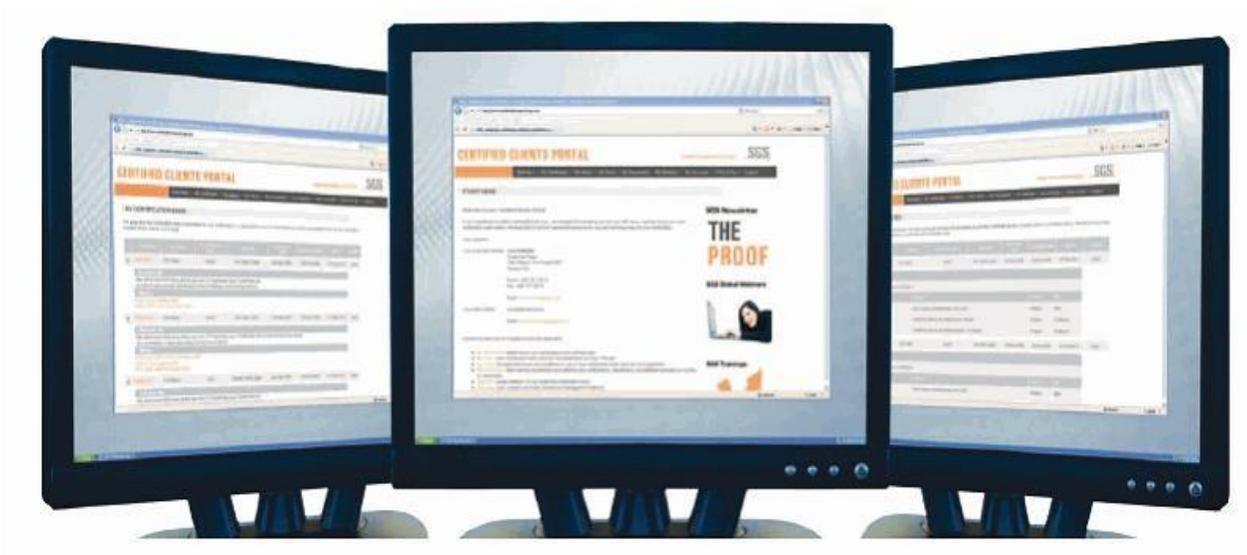
El Portal de Clientes Certificados también brinda la posibilidad de consultar en cualquier momento informes de auditoría relacionados con tu certificación, e informarte acerca de nuevos servicios ofrecidos por SGS.

¿POR QUÉ SGS?

SGS es el líder mundial en certificación en diversas normas, y cuenta con más de 100.000 clientes alrededor del mundo certificados en una gran variedad de normas. Por más de 130 años, hemos construido nuestra marca como la empresa líder mundial en inspección, verificación, análisis y certificación.

Nuestro enfoque es transparente y lógico, lo cual hace que SGS sea el socio independiente ideal para colaborar con tu búsqueda de mejora continua. Nuestros expertos son seleccionados y capacitados con base en sus conocimientos técnicos, así como también en su discernimiento comercial, y como todos los trabajadores de SGS, su objetividad, ética y confidencialidad son irreprochables.

PARA AVERIGUAR CÓMO EL PORTAL DE CLIENTES CERTIFICADOS PUEDE AYUDARTE A MANEJAR Y MAXIMIZAR EL VALOR DE TU CERTIFICADO, O SOLICITAR UNA CUENTA, CONTACTA A TU REPRESENTANTE LOCAL DE SGS O VISITA WWW.CERTIFIEDCLIENTSPORTAL.SGS.COM PARA MÁS INFORMACIÓN.



Condiciones Generales para Certificación de Servicios

1. GENERAL

- 1.1 A menos que se acuerde lo contrario y por escrito, todas las ofertas o servicios y todas las relaciones contractuales que resulten entre SGS SA, cualquier empresa filial de SGS SA o cualquiera de sus agentes (cada "SGS") a cualquier persona que solicite servicios de certificación (el "Cliente") deben regirse por estas Condiciones Generales.
- 1.2 Estas Condiciones Generales, y según apliquen, la Propuesta, la Solicitud, los Códigos de Práctica, los Términos y Condiciones de la licencia de uso de la Marca de Certificación de SGS, constituyen el total del acuerdo (el "Contrato") entre el Cliente y SGS con respecto al tema. Salvo de manera contraria establecido, ninguna variación al Contrato será válida a menos que sea acordada por escrito y sea firmada por el Cliente y SGS.
- 1.3 Cuando un Certificado se emita al Cliente, SGS suministrará los Servicios utilizando el cuidado y la destreza razonables y de acuerdo con los Códigos de Práctica del Ente Certificador que estén vigentes en ese momento. Una copia de dicho Código de Práctica, y cualquier enmienda a este, que se haga ocasionalmente, será suministrada por el Ente Certificador al Cliente una vez se inicien los Servicios.

2. DEFINICIONES

- **"Ente Acreditador"**: significa cualquier organización (bien sea pública o privada) que tenga la autorización de nombrar Entes Certificadores;
- **"Solicitud"**: significa la solicitud de servicio por un Cliente;
- **"Certificado"**: significa el Certificado emitido por un Ente Certificador competente;
- **"Ente Certificador"**: significa cualquier empresa de SGS que tenga la autorización para emitir Certificados;
- **"Códigos de Práctica"**: significa esos códigos de práctica emitidos por un Ente Certificador de acuerdo con el esquema de certificación correspondiente;
- **"Propuesta"**: significa el tipo de servicios a ser prestados por SGS al Cliente.
- **"Reporte"**: es un reporte emitido por SGS al Cliente indicando si se hará o no una recomendación para emitir un Certificado.
- **"Condiciones y Términos de la Licencia de uso de la Marca de Certificación de SGS"** significa las condiciones y términos que rigen la licencia de uso de la Marca de Certificación de SGS correspondiente.

3. SERVICIOS

- 3.1 Servicios de certificación de Servicios (Service certification) de acuerdo con documentos normativos no obligatorios, especificaciones o reglamentos técnicos;
- 3.2 Servicios de Certificación de Procesos (Process Certification); (e) Servicios de Certificación de Habilidades (Skills Certification).
- 3.3 Una vez finalizado un programa de evaluación, SGS preparará y presentará al Cliente un Reporte. Cualquier recomendación suministrada en el Reporte no es vinculante para el Ente Certificador, además, la decisión de emitir un Certificado será discrecional y corresponderá únicamente al Ente Certificador.
- 3.4 El Cliente reconoce que SGS en ningún caso tomará el lugar del Cliente o cualquier otro tercero, ni al suscribir el Contrato, ni al suministrar los servicios, asimismo reconoce que SGS no lo liberará de ninguna de sus obligaciones, ni asumirá de ninguna manera cualquier obligación del Cliente frente a cualquier tercero o de algún tercero frente al Cliente.
- 3.5 La certificación, suspensión, retiro o cancelación de un certificado debe llevarse a cabo de acuerdo con los Códigos de Práctica aplicables.
- 3.6 SGS puede delegar el desempeño de todo o parte de los servicios a un agente o a un subcontratista, el Cliente autoriza a SGS para que divulgue toda la información necesaria para tal desempeño a su agente o su subcontratista.
- 3.7

4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- 4.1 El Cliente debe asegurarse de que todas las muestras, acceso, asistencia, información, registros, documentación del producto y las instalaciones, estén disponibles para SGS cuando ésta lo requiera, incluyendo la asistencia de personal del Cliente propiamente calificado, competente y autorizado. El Cliente debe además suministrar a SGS, libre de costos, espacio apropiado para llevar a cabo reuniones correspondientes.
- 4.2 El Cliente reconoce, hasta donde lo permite la ley, que no ha sido inducido a suscribir el Contrato estipulado, ni que se le ha dado garantía, representación, declaración, seguridad, pacto, acuerdo, privilegio o ningún compromiso de ninguna naturaleza más que el que se ha fijado expresamente en estas Condiciones Generales; y que de manera incondicional e irrevocable renuncia a cualquier reclamo, derecho o arreglos que pueda de alguna manera haber tenido relación con estas condiciones generales. Cualquier condición o estipulación Incluida en cualquier formato de las regulaciones internas del Cliente o en sus
- 4.3 El Cliente debe tomar los pasos necesarios para eliminar o remediar cualquier obstáculo o interrupción en el desempeño de los Servicios.
- 4.4 Para permitirle a SGS cumplir con la legislación que aplica a la salud y seguridad, el Cliente debe suministrarle a SGS toda información disponible en relación con peligros conocidos o potenciales que el personal de SGS pueda encontrar durante su visita. SGS debe tomar todas las medidas razonables para asegurarse de que mientras esté en las instalaciones del Cliente,
- 4.5 Su personal cumple con todos los reglamentos de salud y seguridad del Cliente, siempre y cuando el Cliente informe debidamente de los mismos a SGS.
- 4.6 Para la Certificación de Conformidad de Producto bajo la Directiva EC, el Cliente debe cumplir con todas las provisiones de esa Directiva. El cliente solo podrá colocar la Marca de Conformidad EC cuando haya reunido todos los requerimientos.
- 4.7 El Cliente solo podrá reproducir o publicar extractos de cualquier reporte de SGS si el nombre de SGS no aparece de ninguna manera a menos que el Cliente haya obtenido previa autorización por escrito de SGS. SGS se reserva el derecho de presentar cualquier queja o reclamo en caso de que se presente una violación a esta cláusula o en cualquier caso que SGS considere que el Cliente ha utilizado su nombre de forma abusiva. El Cliente no debe publicar detalles sobre la forma en que SGS realiza, conduce o ejecuta sus operaciones.
- 4.8 El Cliente debe de manera inmediata informar a SGS de cualquier y todos los cambios en sus instalaciones las cuales puedan afectar su sistema de gestión, su servicio, su producto, su proceso o su habilidad. Cualquier violación a esta obligación de informar puede llevar a la cancelación del Certificado.

Además, el cliente está en la obligación de informar a SGS de cualquier no conformidad mayor identificada durante auditorías internas efectuadas por el Cliente, sus socios o autoridades públicas.

5. HONORARIOS Y PAGO

- 5.1** La cotización por honorarios entregada al Cliente cubre todas las etapas que llevan a la finalización del programa de evaluación o las operaciones y la entrega de un Reporte y la supervisión periódica que SGS llevará a cabo para la manutención del Certificado. Como los honorarios se basan en la tasa que aplique al momento de presentar la Propuesta, SGS se reserva el derecho de incrementar los costos durante el periodo de registro. SGS también podrá incrementar sus honorarios si las instrucciones del Cliente cambian o si se encuentra que no están de acuerdo con los detalles suministrados inicialmente a SGS antes de suministrar la cotización de honorarios relevante. A los Clientes se les notificará de cualquier incremento en los honorarios.
- 5.2** Honorarios adicionales se cobrarán por operaciones que no estén incluidas en la Propuesta y por el trabajo requerido debido a no conformidades que se hayan identificado. Estas incluirán, sin limitación, los costos que resulten de:
- a) repeticiones de cualquier parte del programa de evaluación, o todo este, o de las operaciones debido a los procedimientos de registro y reglas que no se estén cumpliendo;
 - b) trabajo adicional debido a la suspensión, cancelación y / o reinstauración de un Certificado;
 - c) reevaluación debido a cambios en el sistema de gestión o productos, procesos o servicios; o
 - d) cumplimiento con cualquier citación por documentos o testimonio relacionados al trabajo efectuado por SGS.
- 5.3** Sin ningún perjuicio a la cláusula 5.2, honorarios adicionales se pagarán a las tasas de cobro de SGS vigentes con respecto a pedidos de emergencia, cancelación de reprogramación de servicios o cualquier repetición total o parcial del programa de evaluación o las operaciones que se requieran como se encuentran estipuladas en el Código de Práctica.
- 5.4** Una copia de la tarifa de cobro de SGS estará a disposición cuando se solicite.
- 5.5** A menos que se declare lo contrario, todos los honorarios citados son exclusivos de viajes y costos subsistentes (los cuales serán cobrados al Cliente de acuerdo con la Política de Gastos de Viajes de SGS). Todos los honorarios y cobros adicionales son exclusivos de cualquier Impuesto de Valor Agregado que aplique, Impuesto a la Ventas o impuesto similar del país en cuestión.
- 5.6** Después de la entrega del Reporte al Cliente, SGS emitirá una factura al Cliente. Las facturas por trabajo adicional serán emitidas una vez se finalice la tarea relevante. A menos que se haya acordado pago por adelantado, todas las facturas se deben cancelar dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de cada facturación (la "Fecha de Vencimiento"), independientemente de si la gestión del Cliente o sus Productos califican para ser certificados. El interés de esto será del 1.5% al mes (o cualquier otra tasa que se establezca en la factura) desde la Fecha de Vencimiento hasta, e incluyendo, la fecha en la que se reciba el pago.
- 5.7** Cualquier uso por parte del Cliente de cualquier Reporte o Certificado o la información contenida dentro de éste es condicional al pronto pago de todos los honorarios y cobros. Además de las soluciones fijadas en el Código de Práctica, SGS se reserva el derecho de cesar o suspender todo el trabajo y / o ocasionar la suspensión o cancelación de cualquier Certificado al Cliente que no cumpla con el pago de una factura.
- 5.8** El Cliente no tiene derecho a retener o diferir el pago de ningún valor adeudado a SGS por cuenta de alguna disputa que pueda ir en contra de SGS.
- 5.9** SGS puede elegir tomar acción para obtener el cobro de los honorarios no pagados, en cualquier tribunal que tenga jurisdicción competente.
- 5.10** El Cliente deberá pagar todos los gastos en que incurrió SGS por este Cobro, incluyendo los honorarios de abogado y gastos relacionados.

6. ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS

- 6.1** SGS deberá mantener en su archivo, por el período requerido por el Ente de Acreditación relevante, o por la ley en el país del Ente Certificador, todos los materiales relacionados con el programa de evaluación y programa de supervisión relacionados a ese Certificado.
- 6.2** Al final del periodo de Archivo, SGS deberá transferir, retener o disponer del material a discreción propia, a menos que reciba instrucción contraria por el Cliente. Los honorarios por llevar a cabo tales instrucciones serán facturados al cliente.

7. REPORTE Y PROPIEDAD DEL CERTIFICADO Y PROPIEDAD INTELECTUAL

Cualquier documento, incluyendo pero no limitando a cualquier Reporte o cualquier Certificado suministrado por SGS y el copyright contenido ahí, es y seguirá siendo propiedad de SGS y el Cliente no deberá alterar o mal representar el contenido de tales documentos de manera alguna. El Cliente tendrá derecho a tomar copias únicamente con propósito interno. Duplicados de los Certificados están disponibles para comunicación externa una vez se soliciten.

8. COMUNICACIÓN

El Cliente podrá promover su certificación de acuerdo con los términos estipulados en los Reglamentos de Uso de Marcas de Certificación correspondientes. El uso del nombre corporativo de SGS o cualquier otra marca registrada con fines de publicidad no está permitido sin previo consentimiento por escrito de SGS.

9. CONFIDENCIALIDAD

- 9.1** Como reza en la presente, “Información Confidencial” será cualquier información de propiedad oral o por escrito que una parte adquiera de la otra parte al suscribir el Contrato, o la información acerca del negocio de la otra parte; siempre y cuando dicha Información Confidencial no incluya información que (1) sea en adelante bien conocida por el público; (2) haya sido suministrada a la parte que la recibió de manera no confidencial antes del momento de su divulgación por la parte divulgada; (3) sea divulgada a la parte que la recibió por una tercera parte independiente, que haya tenido en derecho de hacer tal divulgación.
- 9.2** A menos que lo requiera la ley o cualquier ente gubernamental, judicial u otro ente regulador, ninguna parte ni sus agentes o subcontratistas deben usar la Información Confidencial para otros fines diferentes a los descritos en el Contrato, ni deben divulgar la Información Confidencial del otro a ninguna persona o entidad sin previa aprobación por escrito de la otra parte, excepto como expresamente se encuentra en la presente cláusula.

10. DURACION Y TERMINACION

- 10.1** A menos que se acuerde lo contrario, el Contrato continuará sujeto a los derechos de Terminación que se han fijado en estas Condiciones Generales, por el término expuesto en la Propuesta (el “Termino Inicial”). Una vez venza el Termino Inicial, el Contrato se renovará automáticamente a menos que, y hasta que, cualquiera de las partes notifique a la otra por escrito que el Contrato se terminará, por lo menos tres meses antes del vencimiento del Termino Inicial o con notificación de tres meses en cualquier momento después del Termino Inicial.
- 10.2** SGS tiene el derecho, en cualquier momento antes de la emisión de un Certificado, de terminar el Contrato si el Cliente está en violación material de sus obligaciones y si después del recibo de notificación de tal violación, si el Cliente no remedia, a satisfacción de SGS, dicha violación dentro de los próximos treinta (30) días
- 10.3** Cualquiera de las Partes tiene el derecho de terminar de manera inmediata el suministro de los Servicios en caso de cualquier arreglo con acreedores, bancarrota, insolvencia, declaración en quiebra o cese de negocios por la otra parte

- 10.4** A menos que se acuerde lo contrario por escrito, los derechos y obligaciones de las partes, definidos en las cláusulas 8, 9, 12, 13 y 14, deben aplicar a pesar de la finalización de los Servicios o terminación del Contrato.
- 10.5** En caso de que el Cliente transfiera sus actividades a otra organización, la transferencia del Certificado está sujeta al Ente Certificador, previo consentimiento por escrito de éste. Cuando se haya otorgado dicho consentimiento, el uso del Certificado por dicha nueva organización debe estar sujeto a las condiciones del Contrato.

11. FUERZA MAYOR

Si a SGS le impiden desempeñar o completar cualquier servicio por el cual se ha efectuado el Contrato, y por cualquiera que sea la causa que esté fuera del control de SGS, incluyendo más no limitando por; actos de la naturaleza, guerra, actividad terrorista o acción industrial; la falla de obtener licencias de permisos o registros; enfermedad, muerte o renuncia de personal o falla por parte del Cliente de cumplir con cualquiera de sus obligaciones bajo el Contrato, el Cliente deberá pagar a SGS:

- (a) el valor de todos los gastos fallidos efectuados o incurridos;
- (b) una proporción de los honorarios acordados igual a la proporción (si alguna) de los servicios que se llevaron a cabo; SGS debe ser liberada de toda responsabilidad, cualquiera que sea, por el desempeño total o parcial del Servicio requerido.

12. LIMITACION DE RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACION

- 12.1** SGS se compromete a ejercer el debido cuidado y destreza en la prestación de los Servicios y acepta responsabilidad solo en casos de negligencia comprobada.
- 12.2** Nada en estas Condiciones Generales debe excluir o imitar la responsabilidad de SGS con el Cliente por muerte o lesión personal o por fraude o cualquier otro caso que resulte de la negligencia de SGS por la cual sería ilegal excluir o limitar su responsabilidad.
- 12.3** Sujeto a la cláusula 12.2, la responsabilidad total de SGS con el Cliente, con respecto a cualquier reclamo por pérdida, daño o gasto de cualquier naturaleza y comoquiera que sea, debe ser limitada con respecto a cualquier evento o serie de eventos conectados a un valor igual a los honorarios pagados a SGS bajo el Contrato (excluyendo el Impuesto de Valor Agregado en él).
- 12.4** Sujeto a la cláusula 12.2, SGS no tendrá responsabilidad con el Cliente por reclamo o pérdida, daño o gasto, a menos que se inicien procedimientos arbitrales dentro de un año contado a partir de la fecha de la prestación del servicio que dio lugar al reclamo o, en caso de cualquier falta de prestación de servicio, dentro de un año contado a partir de la fecha en la cual dicho servicio debió finalizarse.
- 12.5** Sujeto a la cláusula 12.2, SGS no será responsable frente al Cliente o frente a ningún tercero por:
- a) Cualquier pérdida, daño o gasto que resulte de (i) una falla por parte del Cliente a cumplir con cualquiera de sus obligaciones (ii) cualquier acción tomada o no tomada en base a los Reportes o a los Certificados; y (iii) cualquier resultado incorrecto, Reportes, o Certificados que resulten de información no clara, errada, incompleta, engañosa o falsa, suministrada a SGS; la pérdida de utilidades, pérdida de producción, pérdida de negocios o costos incurridos por la interrupción del negocio, pérdida de ingresos, pérdida de oportunidades, pérdida de contratos, pérdida de expectativas, pérdida de uso, pérdida de buena voluntad o daño a la reputación, pérdida de ahorros anticipados, costos o gastos incurridos en relación con la retirada de producto, costos o gastos incurridos en la mitigación de pérdida o pérdida y daño que resulte de los reclamos de cualquier tercero (incluyendo, sin limitación alguna, los reclamos por responsabilidad de producto), que pueda sufrir el Cliente; y cualquier pérdida o daño indirecto o consiguiente de cualquier tipo (caiga o no en los tipos de pérdidas o daños identificados en el literal (b) arriba expuesto).

12.6 Excepto en los casos de negligencia comprobada o fraude por SGS, el Cliente acuerda indemnizar y no responsabilizar a SGS y sus oficiales, empleados, agentes o subcontratistas, por cualquier reclamo (real o amenaza) por un tercero, por pérdida, daño o gasto de cualquier naturaleza incluyendo todos los gastos legales y gastos relacionados y cualesquiera que resulten: (i) relacionados con el desempeño, intento de desempeño o no desempeño de los Servicios o (ii) fuera de o en conexión con el producto, proceso, o servicio del Cliente, relacionados con certificación (incluyendo, sin limitación, los reclamos de responsabilidad de producto).

12.7 Cada parte debe tener el seguro adecuado que cubra sus responsabilidades bajo el Contrato.

13. MISCELANEO

13.1 En caso de que una o más disposiciones de estas Condiciones Generales sean ilegales o imposibles de hacer cumplir, la validez, legalidad, y capacidad de cumplimiento de las disposiciones restantes no deben afectarse o perjudicarse de ninguna manera.

13.2 Excepto como se manifiesta expresamente en estas Condiciones Generales, el Cliente no debe asignar o transferir ninguno de sus derechos en el presente documento, sin el previo consentimiento por escrito por parte de SGS.

13.3 Las Partes reconocen que SGS suministra los Servicios al Cliente como un contratista independiente y que el Contrato no crea una sociedad, agencia, empleo o relación fiduciaria entre SGS y el Cliente.

13.4 Cualquier falla por parte de SGS de exigirle al cliente el desempeño de cualquiera de sus obligaciones bajo estas Condiciones Generales o el Contrato, no debe constituir una renuncia a su derecho de requerir el desempeño de esa o cualquier otra obligación.

14. DISPUTAS

A menos que específicamente se acuerde lo contrario, todas las disputas que resulten de o en conexión con estas Condiciones Generales o el Contrato, deben regirse por las leyes de Inglaterra y deben ser finalmente resueltas bajo las Reglas de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional (International Chamber of Commerce) por uno o más árbitros asignados de acuerdo con dichas reglas. El arbitraje se llevará a cabo en París (Francia) y debe hacerse en idioma inglés.

Ninguna de las partes podrá asignar este Contrato sin el previo consentimiento por escrito de la otra Parte; dicho consentimiento no debe ser negado de manera irrazonable. Ninguna asignación debe liberar de cualquier responsabilidad u obligación estipulada en el Contrato, a la persona que asigna.

Los Contratos (Derechos de Terceros) Acta 1999, no deben aplicar a estas Condiciones Generales al Contrato. La Parte que notifique bajo estas Condiciones dicha notificación personalmente o enviándola a través de correo prepago de primera clase o facsímil, a la dirección de la otra Parte como aparece en la Solicitud. Una notificación se considerará recibida por la otra Parte:

- si se entregó personalmente, en la fecha de entrega;
- si se envió a través de correo de primera clase, tres (3) días. Después de la fecha de envío;
- si se envió a través de facsímil, a la hora indicada en el mensaje de confirmación de la Parte que lo envía.

INTRODUCCIÓN

Estos Códigos de Práctica han sido elaborados de acuerdo con los requisitos aplicables de los organismos de acreditación, cuya acreditación mantiene actualmente la Compañía antes mencionada (el Organismo de Certificación). Estos Códigos también se aplican a la certificación fuera de esquemas acreditados.

ALCANCE

El Organismo de Certificación proporciona servicios a personas, empresas o compañías (siendo cada una de éstas un “Cliente”). El Organismo de certificación puede prestar sus servicios directamente o, a su total criterio, a través de (a) sus propios empleados, (b) cualquier compañía afiliada de SGS o (c) cualquier otra persona u organización, según sean encargados por el mismo. Cuando parte del trabajo es subcontratado a otros, el Organismo de Certificación sigue teniendo la total responsabilidad de otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación y de asegurarse que se implemente acuerdos apropiadamente documentados.

El Organismo de Certificación comunicará a su cliente cualquier cambio en los requisitos de la certificación dentro de un plazo razonable.

CONFIDENCIALIDAD

El Organismo de Certificación mantiene la confidencialidad en todos los niveles de su organización con respecto a la información obtenida en el curso de su negocio. No se revelará ninguna información a terceros, a menos que sea en respuesta a un proceso legal o sea requerida por un organismo de acreditación como parte del proceso de acreditación. Se puede ingresar el nombre del cliente, su ubicación, el alcance de la certificación y números de contacto en los directorios pertinentes. SGS mantiene su propio directorio de clientes certificados, el cual está públicamente disponible vía el sitio web de SGS. Este sitio mostrará el estado de los certificados ya sea suspendido, cancelado o retirado.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Una copia del organigrama del Organismo de Certificación que muestra la estructura de responsabilidad y reporte de la organización, y la documentación que establece la personería jurídica del mismo, está a disposición de quien lo solicite.

SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

Una vez recibido un Cuestionario debidamente completado (proporcionado por el Organismo de Certificación a solicitud), se envía al Cliente una Propuesta escribiendo el alcance y los costos de los servicios junto con una Solicitud de Certificación. Una vez devuelta la Solicitud, junto con el respectivo pago y las copias controladas de los documentos y muestras pertinentes, el proyecto será asignado a un auditor quien será responsable de asegurar que los servicios sean realizados de acuerdo con los procedimientos del Organismo de Certificación.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Para obtener y mantener la certificación, el Cliente deberá cumplir siguientes procedimientos y reglas:

El Cliente deberá poner a disposición del Organismo de Certificación todos los documentos, muestras de productos, planos, especificaciones u otra información requerida por el Organismo de Certificación para concluir el programa de auditoría y designar a una persona que esté autorizada para mantener contacto con el Organismo de Certificación; Si el Organismo de Certificación no está convencido de que se cumplen todos los requisitos de certificación,

deberá informar al Cliente sobre aquellos aspectos en los cuales no está conforme la solicitud;

Si el Cliente puede demostrar que ha tomado acciones correctivas, dentro del plazo especificado por el Organismo de Certificación, para cumplir todos los requisitos, el Organismo de Certificación hará arreglos, con un costo adicional para el Cliente, para repetir sólo las partes necesarias de la auditoría; Si el Cliente no toma acciones correctivas aceptables dentro del plazo especificado, puede ser necesario que el Organismo de Certificación repita, con un costo adicional, toda la auditoría;

La identificación de la conformidad deberá referirse sólo a los locales o productos auditados según se especifica en el Certificado u otros anexos que podrían acompañar al Certificado.

Los clientes podrán, cuando se solicite, tener la presencia de observadores durante las auditorías. Ejemplo, auditores de acreditadoras, o auditores en entrenamiento.

EMISIÓN DEL CERTIFICADO

Si el Organismo de Certificación está convencido de que el Cliente cumple todos los requisitos de certificación, se lo informará al Cliente y emitirá un Certificado. El Certificado seguirá siendo de propiedad del Organismo de Certificación y sólo puede ser fotocopiado o reproducido para el beneficio de un tercero si se coloca la palabra "copia" en el documento.

El certificado seguirá siendo válido, hasta su fecha de expiración, a menos que una visita de seguimiento revele que el sistema de gestión y/o productos del cliente ya no cumplen las Normas, Reglas o Regulaciones.

La Compañía se reserva el derecho de decidir, caso por caso, sólo a su discreción y luego de tomar en cuenta varios requisitos locales, que la emisión del certificado estará condicionado al pago total de los gastos y costos de la compañía antes de la entrega del certificado final o cualquier pago antes de la prestación de un servicio para el cliente.

MARCAS DE CERTIFICACIÓN

Una vez emitido un Certificado, el Organismo de Certificación también puede autorizar al Cliente a utilizar una marca de certificación designada. El derecho del Cliente a utilizar dicha marca dependerá del mantenimiento de un Certificado válido con respecto al sistema de gestión y/o productos certificados y al cumplimiento del Reglamento que rige el uso de la marca emitida por el Organismo de Certificación. Un Cliente que ha sido autorizado para utilizar la marca de un organismo de acreditación también debe cumplir con el reglamento que rige la marca de dicho organismo. El uso indebido de dicha marca constituye una no conformidad con los requisitos de certificación y podría llevar a la suspensión de la certificación.

SEGUIMIENTO

Deberán llevarse a cabo supervisiones periódicas, las cuales deberán cubrir los aspectos del sistema de gestión, documentación, procesos de fabricación y distribución y productos, dependiendo del tipo de servicios de certificación proporcionados, a criterio del auditor designado. El Cliente deberá permitir el acceso a todos los locales o productos para fines de supervisión siempre que se considere necesario, y el Organismo de Certificación se reservará el derecho de realizar visitas sin previo aviso, según se requiera.

El Cliente deberá mantener un registro de todas las quejas de clientes y los incidentes referentes a seguridad informados por una autoridad encargada de hacer cumplir la ley o los usuarios, que se relacionen con los cubiertos por el Certificado, y ponerlo a disposición del Organismo de Certificación cuando lo solicite.

Se deberá informar al Cliente sobre los resultados de cada visita de seguimiento.

Adicionalmente verificar:

- Uso del sello
- Evidencia del cierre eficaz de No conformidades menores
- Auditorías internas
- Revisión por la dirección
- Revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades generadas por el sistema de gestión
- Tratamiento de quejas
- Eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos y resultados previstos por el cliente.
- Progreso de las actividades dirigidas a la mejora continua
- Continuidad del control operacional

RECERTIFICACIÓN

El Cliente que desea revalidar Certificados que se acercan al final de su ciclo, deberá solicitarlo según el procedimiento establecido en la Cláusula 5. Normalmente, el Cliente será informado de los requisitos para la renovación del Certificado durante la visita previa a la renovación, que es la última visita de seguimiento de cada ciclo, pero será responsabilidad exclusiva del Cliente presentar oportunamente la solicitud de renovación.

AMPLIACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Para ampliar el alcance de un Certificado a fin de cubrir locales o productos adicionales, el Cliente deberá llenar un nuevo Cuestionario. Se seguirá el procedimiento de solicitud descrito en la Cláusula 5 y se realizará una evaluación en aquellas áreas/productos no cubiertos anteriormente. El costo de la ampliación del alcance de la certificación dependerá de la naturaleza y el programa de trabajo.

Después de una evaluación satisfactoria, se emitirá un Certificado modificado incluyendo aquellos aspectos cubiertos por la extensión del alcance.

MODIFICACIÓN DEL SISTEMA / PRODUCTO

El Cliente deberá informar al Organismo de Certificación, por escrito, de cualquier modificación prevista al sistema de gestión, productos o proceso de fabricación que pudiera afectar la conformidad con normas, reglas o regulaciones. El Organismo de Certificación determinará si los cambios notificados requieren una evaluación adicional. Si no se notifica al Organismo de Certificación de cualquier modificación prevista, esto puede llevar a la suspensión del Certificado.

PUBLICIDAD POR PARTE DEL CLIENTE

De conformidad con el reglamento aplicable que rige la marca(s) pertinente, un Cliente puede hacer público que su correspondiente sistema de gestión o productos han sido certificados y puede imprimir la marca de certificación pertinente en sus artículos de papelería y escritorio y material publicitario relacionado al alcance de certificación.

En cualquier caso, el Cliente deberá asegurarse de que sus anuncios y material publicitario no creen confusión o de alguna manera engañen a terceros con respecto a los sistemas, productos o locales certificados y no certificados.

MAL USO DEL CERTIFICADO Y LA MARCA DE CERTIFICACIÓN

El Organismo de Certificación deberá tomar acciones adecuadas, con cargo al Cliente, para ocuparse de referencias incorrectas o engañosas a la certificación o uso de Certificados y marcas de certificación. Estas incluyen la suspensión o retiro del Certificado, acción legal y/o publicación de la infracción.

SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO

El Organismo de Certificación puede suspender un Certificado por un período limitado en los siguientes casos:

Si no se ha cumplido satisfactoriamente con la implementación de una Solicitud de Acción Correctiva dentro del plazo establecido;

Si el Cliente no ha subsanado un caso de mal uso de Marca de Certificación según se describe en la Cláusula 14, mediante una retractación adecuada u otras medidas correctivas apropiadas; o Si existe alguna contravención de la Propuesta, la Solicitud de Registro, las Condiciones Generales para la Certificación de Sistemas, Productos & servicios, estos Códigos de Práctica o el Reglamento que rige el uso de la marca de certificación; o si los productos están siendo colocados en el mercado en condiciones inseguras o no conformes. Si las auditorias no son realizadas dentro de un período determinado de tiempo. Si no se han cumplido satisfactoriamente las condiciones del pago total de los gastos y costos de los servicios prestados a la compañía dentro de los plazos descrito en la factura.

El Cliente no deberá identificarse como certificado ni deberá utilizar ninguna marca de certificación en ningún producto que haya sido ofrecido bajo un Certificado suspendido.

El Organismo de Certificación confirmará por escrito al Cliente la suspensión de un Certificado. Al mismo tiempo, el Organismo de Certificación deberá indicar bajo qué condiciones se levantará la suspensión. Al término del período de suspensión, se realizará una investigación para determinar si se han cumplido las condiciones indicadas para restablecer el Certificado. Una vez cumplidas estas condiciones, se deberá levantar la suspensión y notificar al Cliente del restablecimiento del Certificado. Si no se cumplen las condiciones, se retirará el Certificado.

Se deberá cargar al Cliente todos los gastos en los que haya incurrido el Organismo de Certificación para suspender y restablecer un Certificado.

RETIRO DEL CERTIFICADO

Se puede retirar un Certificado (i) si el Cliente toma medidas inadecuadas en caso de una suspensión; (u) en el caso de la certificación de productos, si éstos no están conformes con las normas, reglas o regulaciones o ya no son ofrecidos; o (iii) si el Organismo de Certificación termina su Contrato con el Cliente. En cualquiera de estos casos, el Organismo de Certificación tiene el derecho de retirar el Certificado informando por escrito al Cliente. El Cliente puede presentar una apelación (ver Cláusula 19). En casos de retiro de la Certificación, el Organismo de Certificación no efectuará ningún reembolso de los honorarios por la auditoría, y publicará el retiro del Certificado y notificará al organismo de acreditación apropiado, si hubiera alguno.

CANCELACIÓN DEL CERTIFICADO

Un Certificado será cancelado si (i) el Cliente informa por escrito al Organismo de Certificación que no desea renovar el Certificado o sale del mercado, (u) el Cliente ya no ofrece los productos o (iii) el Cliente no inicia oportunamente la solicitud de renovación. En casos de cancelación, el Organismo de Certificación no se efectuará ningún reembolso de los honorarios, y se notificará al organismo de acreditación apropiado, si hubiera alguno.

RECONOCIMIENTO DE ORGANIZACIONES ACREDITADAS

El Organismo de Certificación reconocerá, a su total criterio, los certificados emitidos por otras organizaciones acreditadas si esto no compromete la integridad de un sistema o producto dentro del esquema de certificación.

APELACIONES

El cliente tiene el derecho de realizar apelaciones sobre cualquier decisión tomada por el Organismo de Certificación. La notificación de la intención de apelación deberá ser realizada y recibida por escrito por el Organismo de Certificación dentro de los siete días posteriores a la recepción. Se enviará al Cliente un Formato de Apelaciones para llenar, el cual debe ser devuelto al Organismo de Certificación dentro de los 14 días posteriores a su recepción, sustentado con los hechos e información pertinentes para su consideración durante el Procedimiento de Apelaciones. Todas las apelaciones son dirigidas al Organismo de Certificación y presentadas ante el Jefe de Certificación y el Product Manager. La decisión podrá ser consultada con el consejo consultivo. El Organismo de Certificación podría ser requerido para suministrar evidencia que apoye su decisión. Toda decisión del Organismo Certificador deberá mantenerse hasta la decisión final acerca de la apelación. La decisión del Jefe de Certificación y el Product Manager será definitiva y obligatoria tanto para el Cliente como para el Organismo de Certificación. Una vez tomada la decisión con respecto a una apelación, ninguna de las partes en disputa puede hacer reconveniones para modificar o cambiar esta decisión. En casos en los que la apelación haya tenido éxito, no se puede hacer ningún reclamo contra el Organismo de Certificación para el reembolso de los costos o cualquier otra pérdida en las que se haya incurrido.

QUEJAS

Si alguien tuviera motivo para quejarse al Organismo de Certificación, la queja será realizada por escrito, sin demora, y enviada al Gerente de Certificación del Organismo de Certificación. Si la queja realizada es en contra del Gerente de Certificación, la carta de queja será enviada al Gerente del Organismo de Certificación. La queja será reconocida por escrito luego de su recepción. La queja, entonces, será investigada de manera independiente por el Organismo de Certificación y cerrada con una conclusión satisfactoria de la investigación. Luego del cierre de la queja, se informará que la investigación ha llegado a una conclusión.