

# SGS CHILE LTDA.

## CÓDIGO DE PRÁCTICA

### 1. 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.

### 2. 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 asegurar 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.

### 3. 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.

### 4. 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.

### 5. SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

Una vez recibido un Cuestionario debidamente completado (proporcionado por el Organismo de Certificación a solicitud), se envía al Cliente una Propuesta describiendo 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.

### 6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

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

- (a) 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;
- (b) 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;
- (c) 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
- (d) Cliente, para repetir sólo las partes necesarias de la auditoría;
- (e) 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;
- (f) 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.
- (g) Los clientes podrán, cuando se solicite, tener la presencia de observadores

durante las auditorías. Ejemplo, auditores de acreditadoras, o auditores en entrenamiento.

### 7. 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.

### 8. 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.

### 9. 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

The logo for SGS, consisting of the letters 'SGS' in a bold, sans-serif font. The letters are dark grey or black. To the right of the letters, there is a vertical red line that extends from the top of the 'S' down to the bottom of the 'S'. At the bottom of the 'S', there is a horizontal red line that extends to the left, crossing under the 'S'.

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.

#### 10. RECERTIFICACION

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.

#### 11. 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.

#### 12. 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.

#### 13. 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.

#### 14. 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.

#### 15. SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO

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

- (a) si no se ha cumplido satisfactoriamente con la implementación de una Solicitud de Acción Correctiva dentro del plazo establecido;
- (b) 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
- (c) 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
- (d) si los productos están siendo colocados en el mercado en condiciones inseguras o no conformes.
- (e) Si las auditorias no son realizadas dentro de un período determinado de tiempo. 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.

#### 16. 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.

#### 17. 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.

## **18. 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.

## **19. 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 comité de apelaciones. 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 comité de apelaciones 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 reconvenciones 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.

## **20. 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.

EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN SE RESERVA EL DERECHO DE AÑADIR, ELIMINAR O MODIFICAR ESTOS CÓDIGOS DE PRÁCTICA SIN PREVIA NOTIFICACIÓN.

A MENOS QUE SE ACUERDE EXPLÍCITAMENTE POR ESCRITO LO CONTRARIO, TODOS LOS SERVICIOS SON REALIZADOS DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DE SYSTEMS & SERVICES CERTIFICATION. EN CASO DE CONFLICTO CON CUALQUIER OTRA DISPOSICIÓN, PREVALECE ESTA ÚLTIMA.