

SGS COLOMBIA S.A.S CODIGOS 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 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.

6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Para obtener y mantener la certificación, el Cliente deberá cumplir 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 Cliente, para repetir sólo las partes necesarias de la auditoría

d) 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; e) 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. f) 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.

Generales.

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 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. 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.

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.
- f) 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.

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 Director 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 Director 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.

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.

21. PROCEDIMIENTO A SEGUIR POR PARTE DEL CLIENTE Y SGS EN COLOMBIA EN CASO DE APELACIÓN Y/O QUEJAS

SGS en Colombia tiene un procedimiento a seguir para atender las apelaciones y las quejas provenientes de los servicios de certificación de los sistemas de gestión sistema de gestión:

a. Se dispone de todos los mecanismos de comunicación para que el cliente envíe mediante un comunicado su derecho de apelación y/o queja.

Correo electrónico al departamento de calidad de SGS y/o al Director de certificación del sector de SSC a los teléfonos +57 1 606 9292, +57 1 3100811 ext. 2557 y/o al correo electrónico

co.servicioalcliente@sgs.com

b. En caso de que alguien tuviera motivo para quejarse al Organismo de Certificación, la queja será realizada por escrito, sin demora, y enviada al Director de Certificación del Organismo de Certificación. Si la queja realizada es en contra del Gerente de Certificación, la carta de apelación y/o queja será enviada al Gerente del Organismo de Certificación. La apelación y/o queja será reconocida por escrito luego de su recepción. La apelación y/o 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 apelación y/o queja, se informará que la investigación ha llegado a una conclusión

c. La persona asignada para investigar la apelación y/o queja puede considerar necesario comprobar otras fuentes (tales como clientes y archivos) que se pudieron haber afectado por problemas y acciones relacionadas e iniciar acciones correctivas/ remediales más allá, como sea necesario.

d. La investigación de una apelación y/o queja puede requerir de una auditoría de calidad interna no programada para determinar las acciones requeridas. La investigación también puede dar como resultado cambios en los procedimientos. La persona asignada para investigar la apelación y/o queja puede considerar necesario comprobar otras fuentes (tales como clientes y archivos) que se pudieron haber afectado por problemas y acciones relacionadas e iniciar acciones correctivas/ remediales más allá, como sea necesario.

22.

a. La investigación de una apelación y/o queja puede requerir de una auditoría de calidad interna no programada para determinar las acciones requeridas. La investigación también puede dar como resultado cambios en los procedimientos y/o capacitación adicional/ asesoramiento para individuos interesados. Cualquier capacitación (y seguimiento para asegurar su efectividad) deberá estar documentada para su inclusión en la documentación de la apelación y/o queja.

b. Si la investigación indica una conducta inadecuada por parte del personal de SGS SSC o falla al cumplir los atributos requeridos por los auditores de SGS SSC (ver ISO 19011, párrafo 7.2– Atributos Personales), se deberá tomar (y documentar) una acción correctiva adecuada por parte del Gerente que corresponda, además de cualquier capacitación / asesoramiento adicional, como se refirió anteriormente.

c. La apelación y/o la queja son rastreadas utilizando la base de datos SSC, incluyendo los resultados de la investigación, seguimiento y cierre.

d. El Gerente de la filial SSC deberá resumir todas las apelación y/o queja del cliente y su progreso/ solución para las revisiones gerenciales.

e. El Gerente de la filial SSC o la persona designada, notifica por escrito al cliente, del resultado de la queja/ disputa y las acciones tomadas para prevenir la recurrencia de cualquier otra queja.

f. Cuando SGS SSC recibe una queja o disputa por parte de una compañía usuaria (cliente) u otra parte interesada, con respecto al desempeño de un cliente certificado por SGS SSC, los detalles son enviados al Gerente de la filial SSC y al Gerente de Certificación. La apelación y/o queja del usuario se introduce dentro de la base de datos de SSC y en el archivo del cliente. La correspondiente compañía certificada deberá ser notificada de las quejas/ Disputas recibidos respecto a sus servicios.

Los detalles de la queja/disputa son proporcionados al Auditor asignado para la efectuar la siguiente visita programada. El auditor es responsable del seguimiento en las instalaciones del cliente para asegurarse que el sistema de quejas/Disputas del cliente esté y/o capacitación adicional / asesoramiento para individuos interesados. Cualquier capacitación (y seguimiento para asegurar su efectividad) deberá estar documentada para su inclusión en la documentación de la apelación y/o queja.

g. Si la investigación indica una conducta inadecuada por parte del personal de SGS SSC o falla al cumplir los atributos requeridos por los auditores de SGS SSC (ver ISO 19011, párrafo 7.2– Atributos Personales), se deberá tomar (y documentar) una acción correctiva adecuada por parte del Gerente que corresponda, además de cualquier capacitación / asesoramiento adicional, como se refirió anteriormente.

h. La apelación y/o la queja son rastreadas utilizando la base de datos SSC, incluyendo los resultados de la investigación, seguimiento y cierre.

i. El Gerente de la filial SSC deberá resumir todas las apelación y/o queja del cliente y su progreso/ solución para las revisiones gerenciales.

j. El Gerente de la filial SSC o la persona designada, notifica por escrito al cliente, del resultado de la queja/ disputa y las acciones tomadas para prevenir la recurrencia de cualquier otra queja.

Cuando SGS SSC recibe una queja o disputa por parte de una compañía usuaria (cliente) u otra parte interesada, con respecto al desempeño de un cliente certificado por SGS SSC, los detalles son enviados al Gerente de la filial SSC y al Gerente de Certificación. La apelación y/o queja del usuario se introduce dentro de la base de datos de SSC y en el archivo del cliente. La correspondiente compañía certificada deberá ser notificada de las quejas/ Disputas recibidos respecto a sus servicios. Los detalles de la queja/disputa son proporcionados al Auditor asignado para la efectuar la siguiente visita programada. El auditor es responsable del seguimiento en las instalaciones del cliente para asegurarse que el sistema de quejas/Disputas del cliente esté

k. La persona asignada para investigar la apelación y/o queja puede considerar necesario comprobar otras fuentes (tales como clientes y archivos) que se pudieron haber afectado por problemas y acciones relacionadas e iniciar acciones correctivas/ remediales más allá, como sea necesario.

l. La investigación de una apelación y/o queja puede requerir de una auditoria de calidad interna no programada para determinar las acciones requeridas. La investigación también puede dar como resultado cambios en los procedimientos y/o capacitación adicional/ asesoramiento para individuos interesados. Cualquier capacitación (y seguimiento para asegurar su efectividad) deberá estar documentada para su inclusión en la documentación de la apelación y/o queja.

m. Si la investigación indica una conducta inadecuada por parte del personal de SGS SSC o falla al cumplir los atributos requeridos por los auditores de SGS SSC (ver ISO 19011, párrafo 7.2– Atributos Personales), se deberá tomar (y documentar) una acción correctiva adecuada por parte del Gerente que corresponda, además de cualquier capacitación / asesoramiento adicional, como se refirió anteriormente.

n. La apelación y/o la queja son rastreadas utilizando la base de datos SSC, incluyendo los resultados de la investigación, seguimiento y cierre.

o. El Gerente de la filial SSC deberá resumir todas las apelación y/o queja del cliente y su progreso/ solución para las revisiones gerenciales.

p. El Gerente de la filial SSC o la persona designada, notifica por escrito al cliente, del resultado de la queja/ disputa y las acciones tomadas para prevenir la recurrencia de cualquier otra queja.

q. Cuando SGS SSC recibe una queja o disputa por parte de una compañía usuaria (cliente) u otra parte interesada, con respecto al desempeño de un cliente certificado por SGS SSC, los detalles son enviados al Gerente de la filial SSC y al Gerente de Certificación. La apelación y/o queja del usuario se introduce dentro de la base de datos de SSC y en el archivo del cliente. La correspondiente compañía certificada deberá ser notificada de las quejas/ Disputas recibidos respecto a sus servicios. Los detalles de la queja/disputa son proporcionados al Auditor asignado para la efectuar la siguiente visita programada. El auditor es responsable del seguimiento en las instalaciones del cliente para asegurarse que el sistema de quejas/Disputas del cliente esté trabajando eficientemente y que el problema del usuario no es el resultado de una no-conformidad de sistema. El resultado de la auditoria es documentado de acuerdo con los procedimientos normales, y una nota se anexará para indicar los resultados del seguimiento de la queja / disputa. SGS en Colombia se toma el derecho de definir cuando una queja de un usuario procede frente al impacto sobre el sistema de gestión certificado, en los casos en que no procede se le colabora al cliente del cliente que se dirija a una autoridad competente.

r. La carta o cualquier otra notificación de apelación es enviada al Gerente de Certificación, quien remite la información al Gerente de la filial SSC. El Gerente de la filial deberá tratar de resolver la situación. En caso de que el Gerente de la filial SSC no pueda resolver el asunto, solicitará más detalles de la apelación, la cual será evaluada por el Equipo Técnico Global y puede someter detalles de la apelación al Consejo consultivo/ comité de imparcialidad para su revisión y retroalimentación. Una vez se ha tomado una decisión, el Gerente de la filial S&SC informa por escrito al cliente sobre dicha decisión.

Esta notificación debe incluir que en caso de que el cliente esté insatisfecho por el resultado de su apelación, pueden recurrir directamente al Organismo de Acreditación. Sin embargo, el Organismo de Acreditación puede tan sólo revisar la efectividad del proceso de apelaciones de SGS, sin modificar la decisión que se haya tomado. Toda la correspondencia asociada con la apelación será anexada al expediente del trabajo y la resolución será registrada en la base de datos SSC.

s. Las Revisiones Gerenciales en cada filial Certificadora incluyen la presentación de las quejas, apelaciones y Disputas. El avance en las suspensiones/ retiros/ cancelaciones y apelaciones pendientes es reportado verbalmente por el Gerente de la filial SSC.

Cualquier acción correctiva/preventiva adicional a las que ya se tomaron, o de una naturaleza más general, puede ser delegada al personal apropiado. Las acciones son seguidas en las Reuniones Gerenciales y/o Juntas del Consejo consultivo/ comité de imparcialidad subsecuentes.

23. DECLARACIÓN DE IMPARCIALIDAD E INTEGRIDAD PARA SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

Compromiso de la Dirección, A fin de mantener la integridad y el valor de los Programas de SGS, la gerencia de SGS SSC se compromete a una estricta implementación de las políticas mencionadas dentro de la organización de SGS SSC que están establecidas de manera amplia y comunicada a todo el personal en los manuales y los procedimientos de SGS SSC.

En particular, la gerencia hace énfasis en la independencia, la imparcialidad, la competencia, la confidencialidad y la ética profesional. Como tal, la Dirección se compromete a:

- a. Salvaguardar la ética profesional;
- b. Proveer la imparcialidad de las operaciones a través de la implementación de un Consejo Consultivo en SGS SSC / Comité de Imparcialidad compuesto por miembros de SGS y miembros externos de los sectores, académico, industrial, comercial o de consumidores;
- c. Proteger la confidencialidad de toda la información obtenida en el curso de sus actividades de certificación en todos los niveles de la organización, con excepción de lo requerido por la ley;
- c. d. Salvaguardar a la organización contra presiones financieras y / o de otra índole que podrían influir en las decisiones;
- d. e. Asegurar, mediante los procedimientos apropiados y programas de capacitación, que todas las actividades de certificación son realizadas por personal competente;
- e. f. Mantener los sistemas de certificación de conformidad con los requisitos pertinentes de cada sistema de acreditación.
- f. g. Proveer los recursos necesarios para
- g. asegurar la competencia del personal y las actividades para garantizar la independencia e imparcialidad.
- h. h. Mantener la estricta independencia de todas las demás partes implicadas en el proceso de certificación, tales como: los laboratorios de ensayo, organismos de inspección y auditoría, de los organismos acreditación y de normalización;
- i. i. Asumir la total responsabilidad de las decisiones relacionadas con la concesión, mantenimiento, ampliación, suspensión y retiro de la certificación.
- j. j. Cumplir y mantener los requisitos de la norma ISO 17021-1 incluyendo las actividades de ampliación, mantenimiento y reducción del alcance de acreditación.
- k. La implementación de estos compromisos es manejada a través del sistema de calidad descrito en él, así como el monitoreo de los Indicadores Claves de Desempeño que son definidos durante las reuniones de las Revisiones Gerenciales.