

# CÓDIGO DE PRÁCTICA SGS

## 1. INTRODUCCIÓN

Estos Códigos de Práctica han sido estructurados de acuerdo con los requerimientos aplicables de los organismos de acreditación cuya acreditación es mantenida actualmente por la Compañía antes mencionada (el "Organismo de Certificación"). Estos Códigos se aplican también a la certificación fuera de los esquemas acreditados.

## 2. ALCANCE

El Organismo de Certificación proporciona servicios a personas, firmas o compañías (siendo cada una de éstas, un "Cliente"). El Organismo de Certificación puede proporcionar sus servicios directamente o, a su discreción absoluta, a través de (a) sus propios empleados, (b) cualquier compañía afiliada de SGS, o (c) cualquier otra persona u organización, que pueda ser encomendada por el Organismo de Certificación. Cuando parte del trabajo sea subcontratado a otros, el Organismo de Certificación conserva total responsabilidad de conceder, mantener, extender, reducir, suspender o retirar la certificación y de asegurar la existencia de acuerdos debidamente documentados.

El Organismo de Certificación notificará a sus clientes sobre cualquier cambio a los requerimientos de certificación dentro de un período de tiempo razonable.

## 3. CONFIDENCIALIDAD

El Organismo de Certificación mantiene confidencialidad en todos los niveles de su organización con respecto a la información obtenida en el curso de su negocio. Ninguna información será divulgada a terceras partes a menos que lo sea en respuesta a requerimientos legales o por requerimiento de un organismo de acreditación como parte del proceso de acreditación. El nombre del cliente, la ubicación y el alcance de la certificación pueden ingresarse 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 muestre la estructura de reporte y responsabilidad de la organización, y documentación que identifique el estado legal del Organismo de Certificación están disponibles mediante solicitud.

## 5. APLICACIÓN PARA CERTIFICACIÓN

Al recibo de un Cuestionario completo (proporcionado por el Organismo de Certificación mediante solicitud), se envía una Propuesta al Cliente describiendo el alcance y los costos de los servicios junto con una Aplicación para Certificación. Una vez que la Aplicación es devuelta, junto con copias controladas de documentación, muestras relevantes y cuando aplique el pago anticipado del servicio, el proyecto será asignado a un auditor quien será responsable de asegurar que los servicios sean llevados a cabo de acuerdo con los procedimientos del Organismo de Certificación.

## 6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

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

- (a) el Cliente deberá hacer los arreglos necesarios para la realización de la evaluación de vigilancia (si es necesario), incluida la puesta a disposición del Organismo de Certificación de todos los documentos, muestras de productos, dibujos, especificaciones y acceso al equipo correspondiente, ubicación(es), área(s), personal y subcontratistas del cliente y otra información requerida por el Organismo de Certificación para completar el programa de evaluación y nombrará a una persona designada que esté autorizada para mantener contacto con el Organismo de Certificación;
- (b) el Organismo de Certificación, de no estar satisfecho con el cumplimiento de todos los requerimientos de certificación, informará al Cliente de aquellos aspectos en los cuales la aplicación haya fallado;
- (c) cuando el Cliente pueda demostrar que ha tomado medidas correctivas, dentro del plazo especificado por el Organismo de Certificación, para cumplir con todos los requisitos, el Organismo de Certificación se encargará, con costo adicional para el Cliente, de repetir sólo las partes necesarias de la evaluación;

- (d) si el Cliente no toma medidas correctivas aceptables dentro del plazo especificado, puede ser necesario que el Organismo de Certificación, con un costo adicional, repita la evaluación en su totalidad;
- (e) la identificación de conformidad se referirá únicamente a los sitios o productos evaluados según lo especificado en el Certificado y Programa de Evaluación (si corresponde) u otros adjuntos que puedan acompañar el Certificado.
- (f) los clientes deberán, cuando se requiera, aceptar la presencia de observadores durante las evaluaciones. Ejemplo, auditores de acreditadoras, o auditores en entrenamiento.
- (g) El Cliente deberá mantener un registro de todas las quejas e incidentes de seguridad relacionados con el alcance de la certificación, informados por una autoridad de aplicación o partes interesadas, investigar adecuadamente las mismas y poner esta investigación a disposición del Organismo de Certificación cuando lo solicite. Además, el cliente deberá informar sin demora al Organismo de Certificación de cualquier incidente grave o incumplimiento de la regulación relevante para el alcance de la certificación que requiera la participación de una autoridad reguladora.

## 7. EMISIÓN DE CERTIFICADO

Cuando el Organismo de Certificación esté satisfecho con el cumplimiento por parte del Cliente de todos los requerimientos de certificación, informará al Cliente y emitirá un Certificado.

El Certificado permanecerá como propiedad del Organismo de Certificación y sólo podrá ser copiado o reproducido en beneficio de una tercera parte si la palabra "copia" está marcada en él.

El Certificado permanecerá válido, hasta su expiración, a menos que la vigilancia revele que el sistema de gestión y/o productos del Cliente ya no cumplen con los estándares, normas o regulaciones.

La Compañía se reserva el derecho de decidir, caso por caso, a su exclusivo criterio 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 en relación con el mencionado certificado o cualquier servicio prestado al cliente previamente.

## 8. MARCAS DE CERTIFICACIÓN

Ante la emisión de un Certificado, el Organismo de Certificación puede también autorizar al Cliente a usar una marca de certificación designada. El derecho de un Cliente para usar cualquiera de dichas marcas depende de la conservación de Certificado válido con respecto al sistema de gestión o productos certificados y del cumplimiento de las Regulaciones que gobiernan el uso de la marca emitida por el Organismo de Certificación.

Un Cliente que haya sido autorizado a usar la marca de un Organismo de acreditación debe también cumplir con las reglas que gobiernan la marca de dicho ente. El uso incorrecto de dicha marca es una no conformidad con los requerimientos de certificación y podría dar lugar a la suspensión de la certificación.

## 9. SEGUIMIENTOS

Se llevarán a cabo visitas de seguimiento periódicas que se cubrirán aspectos del sistema de gestión, documentación, procesos de fabricación y distribución de productos, dependiendo del tipo de servicios de certificación proporcionados, a discreción del auditor designado. El Cliente dará acceso a todos los sitios o productos para propósitos de las visitas de seguimiento en donde se considere necesario. El Organismo de Certificación se reservará el derecho de realizar auditorías adicionales anunciadas o no anunciadas según lo requieran los requisitos de un esquema de certificación o como resultado de un incidente o queja reportado, o un incumplimiento de la regulación. El Cliente será informado de los resultados de cada visita de seguimiento.

## 10. RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Los Clientes que deseen revalidar Certificados próximos al final de sus ciclos deberán solicitarlo según el procedimiento establecido en la Cláusula 5.

Generalmente se informa a los Clientes del requisito de renovación de la certificación durante la visita previa a la renovación que es la última visita de vigilancia de cada ciclo, pero la responsabilidad de completar a tiempo la aplicación de renovación será únicamente del Cliente.

## 11. EXTENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Para ampliar el alcance de un Certificado para cubrir sitios o productos adicionales, el Cliente completará un nuevo Cuestionario. Se seguirá el procedimiento de aplicación descrito en la Cláusula 5 y se llevará a cabo una evaluación en aquellas áreas / productos no cubiertos previamente. El costo de ampliar el alcance de certificación se basará en la naturaleza y programa de trabajo.

Posterior a la evaluación exitosa, se emitirá un Certificado modificado que incluirá aquellos aspectos cubiertos por el Certificado ampliado.

## 12. MODIFICACIÓN DEL SISTEMA/ PRODUCTO

El Cliente deberá informar al Organismo de Certificación, por escrito, de cualquier modificación prevista del sistema de gestión, productos o proceso de fabricación que pueda afectar el cumplimiento de estándares, normas o regulaciones. El Organismo de Certificación determinará si los cambios notificados requieren una evaluación adicional. No notificar al Organismo de Certificación sobre cualquier modificación prevista puede resultar en suspensión del certificado.

## 13. PUBLICIDAD POR PARTE DEL CLIENTE

En cumplimiento de las Regulaciones aplicables que gobiernan la(s) marca(s) relevante(s), un Cliente puede hacer público que su sistema de gestión o productos relevantes han sido certificados y puede imprimir la marca de certificación relevante en materiales de publicidad relacionados con el alcance de la certificación.

En cualquier caso, el Cliente asegurará que sus anuncios y material publicitario no crearán confusión o puedan inducir a error a terceros sobre sistemas, productos o sitios certificados y no certificados.

## 14. MAL USO DEL CERTIFICADO Y DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN

El Organismo de Certificación tomará las medidas adecuadas, a expensas del Cliente, para hacer frente a referencias incorrectas o engañosas de la certificación o el uso de Certificados y marcas de certificación. Estas incluyen la suspensión o el retiro del Certificado, acciones legales y/o la publicación de la infracción.

## 15. SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO

Un Certificado podrá ser suspendido por el Organismo de Certificación por un tiempo limitado, en casos como los siguientes:

- (a) si una Solicitud de Acción Correctiva no se ha cumplido satisfactoriamente dentro del plazo designado; o,
- (b) si un caso de uso indebido como se describe en la Cláusula 14 no se corrige mediante retractaciones adecuadas u otras medidas correctivas apropiadas por parte del Cliente; o
- (c) si ha habido alguna contravención a la Propuesta, Aplicación para Registro, Condiciones Generales de Servicios de Certificación, estos Códigos de Práctica o las Regulaciones que gobiernan el uso de la marca de certificación; o,
- (d) si los productos se comercializan en condiciones inseguras o no conformes; o
- (e) si las auditorías no se llevan a cabo dentro del plazo prescrito.

El Cliente no se identificará como certificado y no usará la marca de certificación en ningún producto que se haya 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 indicará bajo qué condiciones se retirará la suspensión. Al finalizar el período de suspensión, se llevará a cabo una investigación para determinar si las condiciones indicadas para reinstaurar el Certificado han sido satisfechas. Una vez satisfechas estas condiciones, se levantará la suspensión y se notificará al Cliente del restablecimiento del Certificado. Si las condiciones no son satisfechas, el Certificado será retirado.

Todos los costos incurridos por el Organismo de Certificación en la suspensión y reinstauración de un Certificado serán cargados al Cliente.

## 16. RETIRO DEL CERTIFICADO

Un Certificado puede ser retirado si (i) el Cliente toma medidas inadecuadas en caso de suspensión; (ii) en el caso de certificación de productos, si éstos no están conformes con los estándares, normas o regulaciones o ya no son ofrecidos; o, (iii) el Organismo de Certificación rescinde su contrato con el Cliente. En cualquiera de estos casos, el Organismo de Certificación tiene derecho a retirar el Certificado informando al Cliente por escrito.

El Cliente puede presentar una apelación (ver Cláusula 19).

En casos de retiro, los honorarios por evaluación no serán reembolsados y el retiro del Certificado será publicado por el Organismo de Certificación y notificado al Organismo de acreditación apropiado, si lo hubiere.

## 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 cesa su actividad empresarial, (ii) el Cliente ya no ofrece los productos, o (iii) el Cliente no inicia la aplicación para renovación a tiempo.

En los casos de cancelación no se realizará ningún reembolso de los derechos de evaluación.

## 18. RECONOCIMIENTO DE ORGANIZACIONES ACREDITADAS

El Organismo de Certificación, a su absoluta discreción, generalmente reconoce los certificados emitidos por otras organizaciones acreditadas cuando esto no compromete la integridad de un sistema o esquema de certificación de producto.

## 19. APELACIONES

El cliente tiene el derecho a apelar

cualquiera de las decisiones tomadas por el Organismo de Certificación.

La notificación de la intención de apelar debe realizarse por escrito y recibirse por parte del Organismo de Certificación dentro de siete días siguientes a la recepción de la notificación de la no emisión, suspensión o retiro del certificado.

Un Formulario de Apelación será enviado para que el Cliente lo complete y devuelva al Organismo de Certificación dentro de los 14 días posteriores a su recepción, respaldado por hechos y datos relevantes a ser considerados durante el Procedimiento de Apelación.

Todas las apelaciones son transferidas al Organismo de Certificación y se presentan al comité de apelación del Organismo de Certificación. El Organismo de Certificación deberá presentar pruebas que respalden su decisión. Cualquier decisión del Organismo de Certificación permanecerá vigente hasta el resultado de la apelación.

La decisión del comité de apelación será definitiva y vinculante tanto para el Cliente como para el Organismo de Certificación. Una vez tomada la decisión sobre una apelación, ninguna de las partes en disputa podrá presentar una contra demanda para enmendar o cambiar esta decisión.

En los casos en que la apelación haya tenido éxito y el Certificado haya sido emitido o restablecido, no se podrá presentar ninguna reclamación contra el Organismo de Certificación para el reembolso de los costos o cualquier otra pérdida incurrida.

## 20. QUEJAS

Si alguien tiene motivos para quejarse ante el Organismo de Certificación, la queja deberá hacerse por escrito, sin demora, y dirigida al responsable de Certificación del Organismo de Certificación.

Si la queja se presenta contra el Responsable de Certificación, la carta de queja deberá dirigirse al Director General del Organismo de Certificación.

La reclamación se acusará recibo por escrito tras su recepción. Luego, el organismo de certificación investigará la queja de forma independiente y la cerrará cuando la investigación concluya satisfactoriamente. Tras el cierre, se informará al denunciante de que la investigación ha llegado a su conclusión.

## 21. TERMINACIÓN POR CONDUCTA QUE AFECTA LA REPUTACIÓN DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN

El Organismo de Certificación tendrá derecho a (i) suspender la certificación otorgada al Cliente; y/o (ii) suspender o rescindir el Acuerdo con el Cliente si el Cliente ha causado o se ha involucrado en cualquier situación o actividad que:

- i. tiende, en opinión razonable del Organismo de Certificación, a tener un efecto negativo en su reputación o en cualquier aspecto de su negocio; o
- ii. expondría al Organismo de Certificación o cualquier aspecto de su negocio al descrédito, escándalo u ofensa al público en cualquier territorio en el que se comercialicen las operaciones o servicios del organismo de Certificación; o
- iii. refleje desfavorablemente la reputación del Organismo de Certificación, sus marcas o servicios; o
- iv. podría afectar el suministro, las ventas exitosas y la explotación de los servicios del Organismo de Certificación.

El Organismo de Certificación se reserva el derecho de agregar, eliminar o cambiar estos Códigos de Práctica sin notificación previa.

A menos que se acuerde explícitamente lo contrario por escrito, todos los Servicios se prestan de acuerdo con las Condiciones Generales para los Servicios de Certificación. En caso de conflicto con cualquier otra disposición, prevalecerá esta última.