

Código de Práctica SGS

1. INTRODUCCIÓN

Estos códigos de prácticas se han estructurado de acuerdo con los requisitos aplicables de los organismos de acreditación cuya acreditación posee en la actualidad la empresa mencionada anteriormente (el "Organismo de Certificación").

Estos códigos también se aplican a la certificación fuera de los sistemas acreditados.

2. ALCANCE

El Organismo de Certificación presta servicios a personas, empresas o sociedades (cada uno de estos un "Cliente"). El Organismo de Certificación puede prestar sus servicios directamente o, a su entera discreción, a través de (a) sus propios empleados, (b) cualquier compañía afiliada a SGS o (c) cualquier otra persona u organización, según lo considere conveniente el Organismo de Certificación. Cuando parte del trabajo se subcontrata a terceros, el organismo de certificación conserva la plena responsabilidad de conceder, mantener, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación, así como de garantizar que se disponga de acuerdos debidamente documentados.

El organismo de certificación notificará a sus clientes cualquier cambio en los requisitos para la certificación en 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 transcurso de sus actividades. No se revelará ninguna información a terceros, salvo en respuesta a un proceso legal o si así lo exige un organismo de acreditación como parte del proceso de acreditación. El nombre, la ubicación y el alcance de la certificación del cliente pueden incluirse en los directorios pertinentes. SGS mantiene su propio directorio de clientes certificados, que está disponible públicamente a través del sitio web de SGS. En él se muestra el estado de los certificados suspendidos, cancelados o retirados.

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Una copia del organigrama del Organismo de Certificación, en el que se muestra las responsabilidades y la estructura jerárquica de la organización, así como la documentación que identifica la condición jurídica del organismo de certificación, están disponibles con previa solicitud.

5. SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

Una vez recibido el cuestionario completo (proporcionado por el Organismo de

Certificación cuando éste lo solicite), se envía al Cliente una propuesta en la que se describe el alcance y los costos de los servicios, junto con una solicitud de certificación. Una vez que se reciba la solicitud, junto con los pagos correspondientes y copias controladas de documentos y muestras, el proyecto se asignará a un auditor que se encargará de garantizar que los servicios se presten conforme a los procedimientos del organismo de certificación.

6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

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

- a. El Cliente pondrá a disposición del Organismo de Certificación todos los documentos, muestras de productos, planos, especificaciones y cualquier otra información que el Organismo de Certificación requiera para completar el programa de evaluación, y designará a una persona autorizada para mantener el contacto con el Organismo de Certificación.
- b. el Organismo de Certificación, si no está convencido de que se cumplen todos los requisitos de certificación, informará al Cliente de los aspectos en los que la solicitud no ha sido aceptada;
- 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 un coste adicional para el Cliente, de repetir solo las partes necesarias de la evaluación;
- d. si el Cliente no toma las medidas correctivas aceptables dentro del plazo especificado, puede ser necesario que el Organismo de Certificación, con un coste adicional, repita la evaluación en su totalidad;
- e. La identificación de la conformidad se referirá únicamente a los sitios o productos evaluados según se especifica en el Certificado y en el programa de evaluación (si lo hubiera) u otros anexos que puedan acompañar al Certificado.
- f. El Cliente deberá, cuando se le solicite, permitir la presencia de observadores durante las evaluaciones, por ejemplo, auditores acreditados o auditores en formación.
- g. El Cliente mantendrá un registro que contenga todas las reclamaciones de

sus clientes y los incidentes relacionados con la seguridad que afecten al alcance de la certificación, comunicados por una autoridad competente o por las partes interesadas, y lo pondrá a disposición del Organismo de Certificación cuando éste lo solicite. Además, el cliente informará sin demora al Organismo de Certificación de cualquier incidente grave o incumplimiento de la normativa relevante para el alcance de la certificación que requiera la intervención de una autoridad reguladora.

7. EMISIÓN DEL CERTIFICADO

Cuando el Organismo de Certificación considere que el Cliente cumple todos los requisitos de certificación, se lo comunicará al cliente y le expedirá un certificado. El certificado seguirá siendo propiedad del Organismo de Certificación y solo podrá copiarse o reproducirse en beneficio de un tercero si lleva la palabra "copia" marcada en él.

El certificado seguirá siendo válido hasta su expiración, a menos que la vigilancia revele que el sistema de gestión y/o los productos del cliente ya no cumplen las normas, estándares o regulaciones.

La Compañía se reserva el derecho de decidir, caso por caso, a su entera discreción y tras tener en cuenta diversos requisitos locales, que la emisión del certificado estará condicionada al pago íntegro de los honorarios y costes de la Compañía en relación con dicho certificado o cualquier servicio prestado previamente al Cliente.

8. MARCAS DE CERTIFICACIÓN

Una vez emitido el Certificado, el Organismo de Certificación podrá autorizar al Cliente a utilizar una marca de certificación designada. El derecho del Cliente a utilizar dicha marca está condicionado al mantenimiento de un Certificado válido con respecto al sistema de gestión o los productos certificados y al cumplimiento de las normas que rigen el uso de la marca emitida por el Organismo de Certificación.



Un cliente que haya sido autorizado a utilizar la marca de un organismo de acreditación también debe cumplir las normas que rigen la marca de dicho organismo. El uso indebido de dicha marca constituye un incumplimiento de los requisitos de certificación y podría dar lugar a la suspensión de la certificación.

9. VIGILANCIA

Se llevarán a cabo vigilancias periódicas que abarcarán aspectos del sistema de gestión, la documentación, los procesos de fabricación y distribución y los productos, en función del tipo de servicios de certificación prestados, a discreción del auditor designado. El Cliente dará acceso a todos los sitios o productos con fines de vigilancia siempre que se considere necesario.

El Organismo de Certificación se reserva el derecho de realizar auditorías adicionales, anunciadas o no, según lo requieran los requisitos de un programa de certificación o como resultado de un incidente o una queja reportados, o de un incumplimiento de la normativa.

Se informará al Cliente los resultados de cada visita de vigilancia.

10. RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Por lo general, se informa a los clientes de los requisitos para la renovación de la certificación durante la visita previa a la renovación, que suele ser la última visita de vigilancia de cada ciclo de certificación. Independientemente de lo anterior, el Cliente es el único responsable de garantizar que se cumplan todos los requisitos para la renovación de la certificación de manera oportuna y completa. La certificación solo se puede renovar cuando existe un contrato válido para los servicios de certificación.

Para evitar dudas, no se requiere un nuevo contrato de servicios de certificación cuando el contrato existente para dichos servicios sigue en pleno vigor y efecto.

11. EXTENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Para ampliar el alcance de un certificado a fin de cubrir sitios o productos adicionales, el cliente deberá completar un nuevo cuestionario. Se seguirá el procedimiento de solicitud descrito en la cláusula 5 y se llevará a cabo una evaluación de aquellas áreas o productos que no estuvieran cubiertos anteriormente. El costo de ampliar el alcance de la certificación se basará en la naturaleza y el programa de trabajo.

Tras una evaluación satisfactoria, se emitirá un certificado modificado que cubrirá los aspectos incluidos en el certificado ampliado.

12. MODIFICACIÓN DEL SISTEMA/PRODUCTO

El Cliente deberá informar por escrito al Organismo de Certificación de cualquier modificación prevista en el sistema de gestión, los productos o el proceso de fabricación que pueda afectar al cumplimiento de las normas, estándares o regulaciones. El Organismo de Certificación determinará si los cambios notificados requieren una evaluación adicional. El hecho de no notificar al Organismo de Certificación cualquier modificación prevista puede dar lugar a la suspensión del Certificado.

13. PUBLICIDAD POR PARTE DEL CLIENTE

En cumplimiento con la normativa aplicable que regula las marcas pertinentes, el Cliente podrá hacer público que su sistema de gestión o sus productos han sido certificados y podrá imprimir la marca de certificación correspondiente en el material de papelería y publicitario relacionado con el alcance de la certificación.

En cualquier caso, el Cliente se asegurará de que sus anuncios y material publicitario no creen confusión ni puedan inducir a engaños a terceros sobre los sistemas, productos o sitios certificados y no certificados.

14. USO INADECUADO DEL CERTIFICADO Y DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN

El Organismo de Certificación tomará las medidas oportunas, a cargo del Cliente, para hacer frente a las referencias incorrectas o engañosas a la certificación o al uso de los Certificados y las marcas de certificación. Entre ellas se incluyen la suspensión o retirada del Certificado, acciones legales y/o la publicación de la infracción.

15. SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO

El organismo de certificación podrá suspender un certificado por un período limitado en casos como los siguientes:

- a. si no se ha cumplido satisfactoriamente una solicitud de acción correctiva dentro del plazo establecido; o
- b. si un caso de uso indebido, tal y como se describe en la cláusula 14, no se corrige mediante las oportunas rectificaciones u otras medidas correctivas adecuadas por parte del Cliente; o
- c. si se ha producido alguna infracción de la Propuesta, la Solicitud de Registro, las Condiciones Generales de los Servicios de Certificación, los presentes Códigos de Prácticas o las Normas que rigen 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 establecido.

El Cliente no se identificará como certificado y no utilizará ninguna 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 en qué condiciones se levantará la suspensión. Al final del período de suspensión, se llevará a cabo una investigación para determinar si se han cumplido las condiciones indicadas para restablecer el certificado. Una vez cumplidas estas condiciones, se levantará la suspensión y se notificará al Cliente el restablecimiento del certificado. Si no se cumplen las condiciones, se retirará el certificado.

Todos los gastos en los que incurra el Organismo de Certificación por suspender y restablecer un certificado se cobrarán al Cliente.

16. RETIRO DEL CERTIFICADO

El Certificado podrá ser retirado si (i) el Cliente toma medidas inadecuadas en caso de suspensión; (ii) en el caso de la certificación de productos, los productos no cumplen con las normas, estándares o reglamentos o ya no se ofrecen; o (iii) el Organismo de Certificación finaliza 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 podrá presentar una apelación (véase la cláusula 19).

En caso de retirada, no se reembolsarán las tarifas de evaluación, y la retirada del Certificado será publicada por el Organismo de Certificación y notificada al organismo de acreditación correspondiente, si lo hubiera.

17. CANCELACIÓN DEL CERTIFICADO

El certificado se cancelará si (i) el Cliente comunica por escrito al Organismo de Certificación que no desea renovar el certificado o que cierra su negocio, (ii) el Cliente deja de ofrecer los productos o (iii) el Cliente no inicia a tiempo la solicitud de renovación.

En caso de cancelación, no se reembolsarán las tarifas de evaluación.

18. RECONOCIMIENTO DE ORGANISMOS ACREDITADOS

El Organismo de Certificación, a su entera discreción, suele reconocer los certificados emitidos por otras organizaciones acreditadas cuando esto no compromete la integridad de un sistema o programa de certificación de productos.

19. APELACIONES

El Cliente tiene derecho a apelar cualquiera de las decisiones tomadas por el Organismo de Certificación.

La notificación de la intención de apelar debe hacerse por escrito y ser recibida por el Organismo de Certificación en un plazo de siete días a partir de la recepción de la notificación de la no emisión, suspensión o retirada del Certificado.

Se enviará al Cliente un formulario de apelación para que lo llene y lo devuelva al Organismo de Certificación en un plazo de 14 días a partir de su recepción, acompañado de los hechos y datos pertinentes para su consideración durante el procedimiento de apelación.

Todas las apelaciones se remiten al organismo de certificación y se someten al comité de apelación. El Organismo de Certificación deberá presentar pruebas que respalden su decisión. Cualquier decisión del organismo de certificación permanecerá en vigor hasta que se resuelva 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 litigio podrá presentar una contrademanda para modificar o cambiar dicha decisión.

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

20. QUEJAS

Si alguien tiene motivos para presentar una queja ante el organismo de certificación, deberá hacerlo por escrito, sin demora, y dirigirla al responsable de certificación del organismo de certificación. Si la queja se dirige contra el responsable de certificación, la carta de queja deberá dirigirse al director general del organismo de certificación.

La queja se acusará de recibo por escrito tras su recepción. A continuación, la queja será investigada de forma independiente por el organismo de certificación y se cerrará cuando la investigación haya concluido satisfactoriamente. Tras el cierre, se informará a la persona que haya presentado la queja de que la investigación ha concluido.

21. TERMINACIÓN POR CONDUCTA QUE AFECTE 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 finalizar el Contrato con el Cliente si este ha causado o se ha visto 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 actividad; o

ii. podría exponer al Organismo de Certificación o a cualquier aspecto de su actividad al desprecio, al escándalo o a la ofensa del público en cualquier territorio en el que se comercialicen las operaciones o los servicios del Organismo de Certificación; o

iii. refleje negativamente la reputación del Organismo de Certificación, sus marcas o servicios; o

iv. pueda afectar al suministro, la venta satisfactoria y la explotación de los servicios del Organismo de Certificación.

El Organismo de Certificación se reserva el derecho de añadir, eliminar o modificar estos Códigos de Prácticas sin previo aviso.

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