

CÓDIGO DE PRÁCTICA

ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

Este Código de Práctica se ha estructurado de acuerdo con los requisitos de los Organismos de Acreditación con los que la Entidad de Certificación esté actualmente acreditada. Este Código aplica también a la certificación de normas fuera del alcance de la acreditación.

2. ALCANCE

La Entidad de Certificación proporciona servicios independientes y adaptados a cada cliente. Los servicios son realizados por personal de la Entidad, de otras empresas del Grupo SGS o cualquier otra persona u organización que fuera encomendada por la Entidad de Certificación. Cuando parte del trabajo es subcontratado, la Entidad de Certificación será plenamente responsable de conceder, mantener, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación y de garantizar que los acuerdos, debidamente documentados, están en vigor.

La Entidad de Certificación notificará a sus clientes cualquier cambio en los requisitos para la certificación, dentro de un plazo de tiempo razonable.

3. CONFIDENCIALIDAD

La Entidad de Certificación mantiene la confidencialidad de la información obtenida durante el desarrollo de su actividad, en todos los niveles de su organización. La información no será divulgada a terceros, salvo en los términos establecidos por la Ley o por requerimiento de un Organismo de Acreditación como parte del proceso de acreditación. El nombre del Cliente, ubicación, alcance de la certificación y los teléfonos de contacto podrían ser publicados en directorios de interés. SGS mantiene su propio directorio de Clientes certificados, publicado en la web de SGS. Este directorio mostrará el estado de los certificados suspendidos, cancelados o retirados.

4. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

Está disponible, bajo petición, el organigrama de la Entidad de Certificación, que muestra la estructura y responsabilidades de la organización. También está disponible la documentación sobre el estado legal de la Entidad de Certificación.

5. SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

A la recepción del Cuestionario cumplimentado (proporcionado por La Entidad de Certificación bajo petición), se remite al Cliente una Oferta que señalará el alcance de la auditoría y los costes asociados al servicio, junto con la Solicitud de Certificación. Una vez recibida la Solicitud de Certificación, junto con cualquier pago debido y las copias controladas de la documentación oportuna, se asignará el expediente a un auditor, quien será responsable de asegurar que la auditoría se realiza de acuerdo a los procedimientos de la Entidad de Certificación.

6. CONDICIONES GENERALES (OBLIGACIONES DEL CLIENTE)

Con el fin de obtener y mantener la certificación, el Cliente deberá cumplir con los siguientes procedimientos y reglas:

- (a) El Cliente pondrá a disposición de la Entidad de Certificación todos los documentos, muestras de productos, esquemas, especificaciones y demás información que le sea solicitada, para llevar a cabo el programa de evaluación y deberá asignar un interlocutor autorizado entre la empresa y La Entidad de Certificación;
- (b) Si no se satisfacen todos los requisitos para la Certificación, la Entidad de Certificación informará al Cliente sobre aquellos aspectos en los que la solicitud no es correcta.
- (c) Cuando el Cliente pueda demostrar que ha emprendido las acciones

correctivas para cumplir con todos los requisitos en el período de tiempo especificado, la Entidad de Certificación repetirá sólo la parte necesaria de la auditoría, con el coste adicional que se derive para el Cliente.

- (d) Si el Cliente no emprende dichas acciones en el período de tiempo especificado, puede ser necesario que La Entidad de Certificación tenga que repetir la auditoría completa, con el coste adicional que se derive para el Cliente.
- (e) La certificación de conformidad se referirá únicamente al lugar o lugares evaluados y especificados en el Certificado o en documentos adjuntos al mismo.
- (f) El Cliente deberá aceptar, bajo petición de SGS, la presencia de observadores durante el periodo de evaluación, ya sean auditores del Organismo de Acreditación o auditores en prácticas.

7. EMISIÓN DEL CERTIFICADO

Cuando La Entidad de Certificación tenga la seguridad de que el Cliente cumple todos los requisitos para la Certificación, se informará de ello al Cliente y se le emitirá un Certificado. El Certificado será propiedad de SGS y únicamente podrá ser copiado o reproducido en el caso de ser requerido por una tercera parte, siempre y cuando la palabra "copia" aparezca impresa en el mismo.

El Certificado será válido hasta la fecha de vencimiento del mismo, a menos que el plan de seguimiento establecido revele que el sistema de gestión y/o productos del Cliente han dejado de cumplir los requisitos, normas o reglamentos necesarios para la certificación.

SGS se reserva el derecho a decidir, caso por caso, bajo su propio criterio y teniendo en cuenta varios factores, si la emisión del Certificado está condicionada al pago completo de la auditoría y los gastos derivados de la misma.

8. MARCA DE CERTIFICACIÓN

Una vez emitido el Certificado, la Entidad de Certificación podrá autorizar al Cliente a utilizar la Marca de Certificación correspondiente. El Cliente podrá utilizar la Marca siempre que mantenga el cumplimiento de los requisitos certificados de su sistema de gestión o productos y que cumpla las normas sobre el uso de la marca de SGS. Si el Cliente también ha sido autorizado a utilizar la Marca del Organismo de Acreditación, deberá cumplir las reglas de dicho organismo. El uso inadecuado de la Marca será una "no conformidad" en cuanto al cumplimiento de los requisitos de certificación y puede derivar en la suspensión de la certificación.

9. SEGUIMIENTO

Se realizarán seguimientos periódicos que cubrirán todos los aspectos del sistema de gestión, documentación, fabricación y distribución de procesos y productos, dependiendo del tipo de certificación y bajo criterio del auditor designado. El Cliente deberá facilitar el acceso del personal de SGS a todos los emplazamientos o productos necesarios para llevar a cabo el seguimiento. La Entidad de Certificación reserva el derecho a realizar visitas sin previo aviso cuando se estime necesario.

El Cliente mantendrá un registro de todas las quejas de sus clientes y de los incidentes relacionados con la seguridad informados por las autoridades o usuarios que tengan que ver con todo aquello cubierto por el Certificado, el cual estará disponible a petición de la Entidad de Certificación.

El Cliente será informado de los resultados de todas las visitas de seguimiento.

10. RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO

Los Clientes que deseen renovar su Certificado al aproximarse el final de la validez del mismo, deberán solicitarlo por el mismo procedimiento que se explica en el punto 5.

Los Clientes serán informados acerca de los requisitos para la renovación, durante la última visita de seguimiento de cada ciclo, pero será responsabilidad exclusiva del cliente presentar a tiempo la solicitud de renovación.

11. EXTENSIÓN DEL CERTIFICADO

Con objeto de ampliar el alcance de un Certificado para cubrir emplazamientos adicionales o nuevos productos, el Cliente deberá cumplimentar un nuevo Cuestionario. Se seguirá el procedimiento de solicitud señalado en el punto 5 y se realizará una auditoría correspondiente a dichas áreas o productos no cubiertos con anterioridad. El coste de ampliar el alcance se basará en la naturaleza y programa de trabajo.

12. MODIFICACIONES DEL SISTEMA O PRODUCTO

El Cliente deberá informar por escrito a la Entidad de Certificación de cualquier modificación del sistema de gestión, productos o procesos de fabricación que puedan afectar al cumplimiento con los estándares, normas o reglamentos. La Entidad de Certificación determinará si los cambios notificados requieren una auditoría adicional. La no notificación de cualquier modificación puede derivar en la suspensión del Certificado.

13. PUBLICIDAD POR PARTE DEL CLIENTE CERTIFICADO

En cumplimiento de la normativa aplicable a la Marca de Certificación, el Cliente podrá hacer público que su sistema de gestión o productos han sido certificados y podrá imprimir la Marca de Certificación en su material de papelería o publicitario, previa aprobación de SGS y de acuerdo con el alcance de su certificación.

En cualquier caso, el Cliente se deberá asegurar de que sus anuncios y material publicitario no creen confusión a terceros acerca de los productos o servicios que estén o no certificados.

14. USO INADECUADO DEL CERTIFICADO Y DE LA MARCA

La Entidad de Certificación tomará las acciones apropiadas, a expensas del Cliente, para tratar con referencias incorrectas o engañosas a la certificación o al mal uso de los Certificados o de las Marcas de Certificación. Estas acciones incluyen la suspensión o retirada del Certificado, acciones legales y/o publicación de la falta cometida.

15. SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO

El certificado podrá ser suspendido por la Entidad de Certificación, por un periodo de tiempo limitado, en los siguientes casos:

- (a) Si la Solicitud de las Acciones Correctivas no se ha presentado satisfactoriamente dentro del plazo de tiempo designado; o
- (b) En el caso de mal uso de la certificación, según lo indicado en el punto 14, si no se llevan a cabo las rectificaciones oportunas u otras medidas correctivas por parte del Cliente; o
- (c) Si ha habido cualquier contravención de la oferta, solicitud de registro, condiciones generales de los servicios de certificación de sistemas, productos y servicios, este código de prácticas o las reglas de uso de la marca de certificación; o
- (d) Si los productos se ponen en el mercado en condiciones inseguras o no aptas para su utilización o consumo.
- (e) Si las auditorías no son llevadas a cabo dentro en las fechas previstas.

El Cliente no se podrá identificar como certificado ni podrá utilizar la Marca de Certificación en ningún producto durante la suspensión del Certificado.

La Entidad de Certificación informará por escrito al Cliente de la suspensión de un Certificado. Al mismo tiempo, La Entidad de Certificación indicará en qué condiciones se levantará la suspensión. Al final del periodo de suspensión,

se realizará una investigación para determinar si se han cumplido las condiciones indicadas para la restitución del Certificado. Cuando se cumplan estas condiciones, se levantará la suspensión y se notificará al Cliente la restitución del Certificado. Si no se cumplen las condiciones, el Certificado será retirado.

Todos los costes ocasionados por la suspensión y la restitución del Certificado serán cargados al Cliente.

16. RETIRADA DEL CERTIFICADO

Un Certificado podrá ser retirado en los siguientes casos:

- (a) Si el Cliente toma medidas inadecuadas en caso de suspensión.
- (b) En el caso de certificación de producto, si el producto no cumple con los estándares, normas o reglamentos o ya no se oferta más.
- (c) Si el Cliente termina su relación contractual con La Entidad de Certificación.

En cualquiera de los casos anteriores, SGS tiene derecho a retirar el Certificado, informando al cliente por escrito.

El cliente podrá presentar un recurso (ver punto 19).

En estos casos, no se efectuará reembolso alguno y la Entidad de Certificación podrá publicar la retirada del Certificado y notificarlo al Organismo de Acreditación correspondiente, si lo hubiera.

17. CANCELACIÓN DEL CERTIFICADO

Un Certificado podrá ser cancelado en los siguientes casos:

- (a) Si el Cliente notifica por escrito a la Entidad de Certificación que no desea renovar la certificación o abandona el negocio.
- (b) Si el Cliente ya no ofrece más los productos.
- (c) Si el Cliente no solicita la renovación del Certificado dentro de plazo.
- (d) En estos casos, no se efectuará reembolso alguno y será notificado al Organismo de Acreditación correspondiente, si lo hubiera y fuera necesario.

18. RECONOCIMIENTO DE CERTIFICADOS DE ORGANISMOS ACREDITADOS

La Entidad de Certificación generalmente reconocerá, bajo su propio criterio, los Certificados emitidos por otros Organismos de Certificación Acreditados, siempre y cuando no comprometan la integridad del sistema de certificación del sistema o producto.

19. APELACIONES

El Cliente tiene derecho a apelar cualquiera de las decisiones tomadas por la Entidad de Certificación.

El Cliente deberá notificar por escrito su apelación y la Entidad de Certificación deberá acusar recibo dentro de los 7 días siguientes a la recepción.

Se solicitará al cliente que aporte los datos y hechos oportunos para su consideración durante el proceso de revisión de la apelación.

Todas las apelaciones enviadas a la Entidad de Certificación serán revisadas por un Comité de Apelación. La Entidad de Certificación deberá presentar ante el Comité de Apelación las evidencias que apoyen la decisión tomada. Cualquier decisión tomada por la Entidad de Certificación permanecerá en vigor hasta conocer el resultado final de la apelación.

La decisión final tomada por el Comité de Apelación será definitiva y vinculante tanto para el Cliente como para la Entidad de Certificación y no será posible efectuar otras reclamaciones, por ninguna de las dos partes en litigio, para rectificar o cambiar la decisión tomada.

En los casos en los que el recurso haya finalizado con éxito para el Cliente, no habrá posibilidad de reclamar al Cuerpo de Certificación los costes u otros gastos derivados por la notificación, no concesión, suspensión o retirada del Certificado.

20. QUEJAS Y RECLAMACIONES

Si el Cliente desea presentar una queja o reclamación contra la Entidad de Certificación, deberá hacerlo por escrito, sin demora, y remitirla al Director de Certificación de la Entidad de Certificación. Si la queja es contra el Director de Certificación, deberá remitir el escrito al Director Ejecutivo de la Entidad de Certificación.

La recepción de la queja o reclamación será notificada al Cliente por escrito. La queja será investigada de forma independiente por La Entidad de Certificación y cerrada tras una conclusión satisfactoria de la investigación. Una vez cerrada, el Cliente será informado de la conclusión de la investigación.

LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN SE RESERVA EL DERECHO DE MODIFICAR ESTE CÓDIGO DE PRÁCTICA SIN NOTIFICACIÓN PREVIA.

SALVO ACUERDO EXPLÍCITO POR ESCRITO, TODOS LOS SERVICIOS SON LLEVADOS A CABO DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS Y SERVICIOS. EN CASO DE CONFLICTO CON CUALQUIER OTRA DISPOSICIÓN, LAS ÚLTIMAS SERÁN LAS QUE PREVALEZCAN.