

CÓDIGO DE PRÁCTICA SGS DEL ECUADOR S.A.

1. INTRODUCCIÓN

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

2. ALCANCE

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

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

3. CONFIDENCIALIDAD

El Ente 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 un proceso legal o por requerimiento de un ente 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 Ente de Certificación, que muestre la estructura de reporte y responsabilidad de la organización, y documentación que identifique el estado legal del Ente de Certificación están disponibles mediante solicitud.

5. APLICACIÓN PARA CERTIFICACIÓN

Al recibo de un Cuestionario completo (proporcionado por el Ente 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 Ente 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 pondrá a disposición del Ente de Certificación todos los documentos, muestras de productos, dibujos, especificaciones y otra información requerida por el Ente de Certificación para completar el programa de evaluación y nombrará a una persona designada que esté autorizada para mantener contacto con el Ente de Certificación;
- (b) el Ente 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 una acción de remediación, dentro del límite de tiempo especificado por el Ente de Certificación, para cumplir con todos los requerimientos, el Ente 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 acciones correctivas aceptables dentro del límite de tiempo especificado, puede ser necesario que el Ente de Certificación, a costo adicional, repita la evaluación por completo;
- (e) la identificación de conformidad se referirá sólo a los sitios o productos evaluados como se especifica en el Certificado y Cronograma de Evaluación (de existir alguno) u otros adjuntos que puedan acompañar el Certificado.
- (f) los clientes deberán, cuando se requiera, aceptar la presencia de observadores durante las auditorías. Ejemplo, auditores de acreditadoras, o auditores en entrenamiento.

7. EMISIÓN DE CERTIFICADO

Cuando el Ente 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 Ente 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 supervisión 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, 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 en relación con el mencionado certificado o cualquier servicio prestado al cliente previamente.

8. MARCAS DE CERTIFICACIÓN

Ante la emisión de un Certificado, el Ente 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 certificado o productos y del cumplimiento de las Regulaciones que gobiernan el uso de la marca emitida por el Ente de Certificación. Un Cliente que haya sido autorizado a usar la marca de un ente 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 resultar en la suspensión de la certificación.

9. SEGUIMIENTOS

Se llevarán a cabo visitas de seguimiento periódicas y 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 nominado. El Cliente dará acceso a todos los sitios o productos para propósitos de las visitas de seguimiento en donde se considere necesario y el Ente de Certificación se reservará el derecho a hacer visitas no anunciadas según se requiera.

El Cliente mantendrá un registro de todas las quejas del cliente e incidentes relacionados con seguridad que hayan sido reportados por una autoridad vigente o usuarios en relación con aquellos cubiertos por el Certificado y lo tendrá a disposición del Ente de Certificación de ser solicitado.

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 aplicar siguiendo el procedimiento establecido en la Cláusula 5. Los Clientes son generalmente informados del requerimiento de renovación de la certificación durante la visita de pre-renovación que es la última visita de supervisión de cada ciclo, pero la responsabilidad única de completar a tiempo la aplicación de renovación será del Cliente.

11. EXTENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Para extender el alcance de un Certificado para que cubra 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 extender el alcance de certificación se basará en la naturaleza y programa de trabajo.

Posterior a la evaluación exitosa, se emitirá un Certificado modificado o Cronograma de Evaluación, según sea el caso, que incluya aquellos aspectos cubiertos por el Certificado extendido.

12. MODIFICACIÓN DEL SISTEMA/ PRODUCTO

El Cliente informará por escrito al Ente de Certificación cualquier modificación pretendida del sistema de gestión, productos o proceso de fabricación que pueda afectar el cumplimiento de estándares, normas o regulaciones. El Ente de Certificación determinará si los cambios notificados requieren una evaluación adicional e informará el procedimiento a seguir. Si no se notifica al Ente de Certificación de cualquier modificación prevista, esto puede llevar a la suspensión de la certificación.

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 certificación.

En cualquier caso, el Cliente asegurará que sus anuncios y material publicitario no crearán confusión ni podrían de alguna otra forma engañar a terceras partes acerca de los sistemas, productos y sitios certificados y no certificados.

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

El Ente de Certificación tomará las acciones idóneas, con costo para el Cliente, para tratar con 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

El Ente de Certificación puede, por un tiempo limitado, suspender un Certificado en casos tales como los siguientes:

- (a) si no se ha cumplido satisfactoriamente con una Solicitud de Acción Correctiva dentro del límite de tiempo designado; o,
- (b) si no se corrige un caso de mal uso como lo describe la Cláusula 14 mediante retractaciones idóneas u otras medidas de remediación apropiadas por el Cliente; o,
- (c) si ha habido alguna contravención a la Propuesta, Aplicación para Registro, Condiciones Generales para Certificación de Sistemas, Productos y Servicio, estos Códigos de Práctica o las Regulaciones que gobiernan el uso de la marca de certificación; o,
- (d) si los productos están siendo puestos en el mercado en condiciones inseguras o de no conformidad.
- (e) si las auditorías no son realizadas dentro de un período determinado de tiempo.

El Cliente no se identificará como certificado y no usará la marca de certificación en cualquier producto que haya sido ofrecido bajo un Certificado suspendido.

El Ente de Certificación confirmará por escrito al Cliente la suspensión de un Certificado. Al mismo tiempo, el Ente de Certificación indicará bajo qué condiciones se retirará la suspensión. Al final del 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, la suspensión será levantada y el Cliente notificado del restablecimiento del Certificado. Si las condiciones no son satisfechas, el Certificado será retirado.

Todos los costos incurridos por el Ente 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 Ente de Certificación da por terminado su contrato con el Cliente. En cualquiera de estos casos, el Ente 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 Ente de Certificación y notificado al ente de acreditación apropiado, de existir alguno.

17. CANCELACIÓN DEL CERTIFICADO

Un Certificado será cancelado si (i) el Cliente notifica por escrito al Ente 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 comienza la aplicación para renovación a tiempo.

En casos de cancelación, los honorarios por evaluación no serán reembolsados y la cancelación del Certificado será publicada por el Ente de Certificación y notificada al ente de acreditación apropiado, de existir alguno.

18. RECONOCIMIENTO DE ORGANIZACIONES ACREDITADAS

El Ente de Certificación, a discreción absoluta, generalmente reconoce los certificados emitidos por otras organizaciones acreditadas donde no se comprometa la integridad de un esquema de certificación de sistema o producto.

19. APELACIONES

El cliente tiene el derecho de realizar apelaciones sobre cualquier decisión tomada por el Ente de Certificación.

La notificación de la intención de apelar debe realizarse por escrito y recibirse por parte del Ente de Certificación dentro de siete días del recibo de la notificación de la decisión tomada por el Ente de Certificación.

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

Todas las apelaciones son transferidas al Ente de Certificación y son expuestas al comité de apelación de la Junta Consultiva del Ente de Certificación. Se requerirá que el Ente de Certificación presente evidencia que respalde su decisión. Cualquier decisión del Ente de Certificación permanecerá en vigor hasta el resultado de la apelación.

La decisión del comité de apelación de la Junta Consultiva será final y obligatoria tanto para el Cliente como para el Ente de Certificación. Una vez que la decisión concerniente a la apelación haya sido tomada, ninguna de las partes en disputa podrá realizar una contra demanda para enmendar o cambiar su decisión.

En instancias donde la apelación haya sido exitosa y el Certificado emitido o reinstaurado, ningún reclamo puede hacerse contra el Ente de Certificación para el reembolso de costos o cualquier otra pérdida incurrida como resultado de la notificación de retención, suspensión o retiro.

20. QUEJAS

Si alguien tiene causa de queja del Ente de Certificación, la queja se realizará por escrito, sin demora, y estará dirigida al Director Técnico del Ente de Certificación. Si la queja es contra el Gerente de Certificación, la carta de queja deberá dirigirse al Gerente General del Ente de Certificación.

La queja será reconocida por escrito luego de su recepción. La queja, entonces, será investigada de manera independiente por el Ente 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 ENTE DE CERTIFICACIÓN SE RESERVA EL DERECHO DE AÑADIR, BORRAR O CAMBIAR ESTOS CÓDIGOS DE CONDUCTA SIN NOTIFICACIÓN PREVIA.

A MENOS QUE EXPLÍCITAMENTE SE ACUERDE LO CONTRARIO POR ESCRITO, TODOS LOS SERVICIOS SE REALIZAN SEGÚN LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS PARA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, PRODUCTOS & SERVICIOS. EN CASO DE CONFLICTO CON CUALQUIER OTRA DISPOSICIÓN, PREVALECE ESTA ÚLTIMA.