CERTIFICATION

OFERTA CONTRACTUAL INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL DE CAJICÁ-INSVIVIENDA

CONTRACT NUMBER:	CO/BOG/8133
EFFECTIVE DATE:	2025/6/06
PROPOSAL REVISION NUMBER:	1

BE THE BENCHMARK

SGS

Señores
INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL DE CAJICÁ-INSVIVIEI
Atn.: Jorge Armando Cajamarca Casas
Gerente

Bienvenido a SGS,

Queremos agradecer la oportunidad que nos ha brindado de presentarle nuestra propuesta para servicios de certificación. El siguiente documento establece nuestra oferta formal de tarifas para su proceso de certificación.

Considerando la responsabilidad conjunta con el medio ambiente, hemos incluido solo información básica de nuestros servicios y proceso de certificación, en un esfuerzo por disminuir el uso innecesario de papel. Si requiere información adicional puede consultar nuestro sitio Web, a través de los siguientes enlaces:

- Información sobre el estándar: https://www.sgs.cl/es-es/certification
- Detalles de nuestros términos y condiciones generales ver anexo
- Información sobre nuestros códigos de práctica: ver anexo
- Información general acerca de nuestra compañía y servicios: https://www.sgs.cl/

Además, encontrará una descripción detallada del proceso de certificación en los anexos que conforman esta propuesta.

Es nuestro interés ser su aliado estratégico en el proceso de certificación de su Sistema de Gestión, en caso de aceptar nuestra propuesta, le agradecemos remitirse vía mail al ejecutivo y/o asistente comercial.

Si desea ampliar información sobre esta propuesta o tiene alguna inquietud, no dude comunicarse con nosotros.

Atentamente,

Sugeys De Avila Puello
Business Assurance
Analista de Licitaciones

SGS – Colombia
Carrera 100 N° 25C - 11
Bogotá - Colombia
Mobile: 3212055505
Email: sugeys.deavila@sgs.com

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN			
ORGANIZACIÓN	**INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL DE CAJICÁ-INSVIVIENDA**		
DIRECCIÓN	**Carrera 2 No. 3 - 50 Sur, Centro Multiferial de Servicios, Cajicá, Cundinamarca, Colom**		
CONTACTO	**Jorge Armando Cajamarca Casas**	**CARGO**	**Gerente**
TELÉFONO	**3102201557**	**EMAIL**	**gerencia@insvivienda-cajica-cundinamarca.gov.co**

NORMA (S)	**ISO 9001:2015**
ACREDITACIÓN	**ONAC (Accredited Body:SGS COLOMBIA S.A.S.)**
Nº TOTAL EMPLEADOS	**22**
ALCANCE PROPUESTO	
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS Y ACCIONES PARA EL DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL EN EL MUNICIPIO DE CAJICÁ.	

FRECUENCIA DE VISITAS	**1 Años**
Nº TOTAL DE SITIOS	**1**
SITIOS	**Carrera 2 No. 3 - 50 Sur, Centro Multiferial de Servicios, Cajicá, Cundinamarca, Colombia**

Honorarios			
CURRENCY: COP			
Año	**Auditoría**	**Días**	**PRECIO TOTAL**
2025	Auditoria de Transferencia	0.5	0
		PRECIO TOTAL	**0**
2025	Auditoría de Certificación Fase I	0.5	1,075,000
2025	Auditoría de Certificación Fase II	1.5	3,225,000
2025	Reporte de Auditoria	0.5	1,075,000
		SUB TOTAL	5,375,000
		IVA 19%	1,021,000
		PRECIO TOTAL	**6,396,250**
2026	Auditoría de Seguimiento No. 1	1.0	2,150,000.00
2027	Auditoría de Seguimiento No. 2	1.0	2,150,000.00

- Los costos de re certificación serán considerados en el momento que apliquen al término de su ciclo de certificación. La auditoria de re certificación es la primera visita de su nuevo ciclo de certificación.
- Los costos indicados en esta oferta no incluyen el IVA para los seguimientos No. 1 y No. 2
- Los costos indicados en esta oferta de servicio se basan en nuestras tarifas vigentes en el mercado.
- El costo de la auditoría de seguimiento de certificación deberá ser cancelado previo a la ejecución de la actividad, cada año y/o semestre a partir de la fecha de la realización de la auditoría inicial.
- Pueden generarse cargos por concepto de cancelaciones de visitas programadas anticipadamente.
- La oferta tendrá vigencia de 90 días, si el servició se presta al siguiente año calendario se ajustarán los precios CONFORME AL IPC DEL AÑO INMEDIATAMENTE ANTERIOR + 1 PORCIENTO.
- Para los seguimientos se aumentará el valor correspondiente al IPC de los años inmediatamente anteriores de forma acumulada.
- Ejecución del servicio: El tiempo para operar una oferta después de su fecha de emisión será de un año, siempre y cuando esta sea aceptada y debidamente firmada por el cliente durante los 90 días de vigencia de la oferta.
- Si para validar el 100% de las actividades del alcance, el auditor requiere desplazarse a proyectos el tiempo establecido debe recalcularse y lo gastos logísticos que estos con lleven serán asumidos por el cliente.
- Los pagos se realizarán en pesos colombianos (COP). Para Ofertas en moneda extranjera se facturará en Pesos Colombianos a la TRM de la fecha de facturación.

INFORMACIÓN ADICIONAL

SGS cuenta con sistema de sugerencias quejas y reclamos y ha dispuesto el correo electrónico co.servicioalcliente@sgs.com y el teléfono: 6069292 Ext: 13602 donde gustosamente le atenderemos.

Un funcionario de SGS le atenderá y se hará cargo de su caso desde ese instante, dándole el trámite interno y le confirmara al siguiente día hábil información con respecto a su solicitud, bien sea la solución o el tiempo esperado para que sea resuelta. Finalmente se enviará un correo electrónico con el resumen de todo el proceso hasta la solución y la satisfacción del cliente.

Concepto Técnico: Toda vez que un cliente o un tercero solicite información a SGS, relacionada con los procesos, servicios, productos actividades u otros involucrados en el alcance y/o demás aspectos técnicos del servicio de SGS y que requiera de un análisis para su resolución, se facturará la suma de Trescientos setenta mil pesos ($370.000)+ IVA por cada uno de ellos al cliente, este valor podrá ser modificado cada año.

Constancias: SGS COLOMBIA SAS emitirá constancias sobre el proceso de certificación cuando no se cuente aun con los certificados por que están revisión administrativa o técnica previa a la emisión de los mismo, para ellos se solicitara el pago mínimo del 75% del valor total del servicio (Auditoria Fase I y Auditoria Fase II) sin excepción.

Homologación como Proveedor: Durante la actividad de seguimiento, el cliente puede homologarse como proveedor calificado de SGS y ser parte de la base de datos de proveedores calificados. Para ello se realizará una actividad adicional de 0.5 día de evaluación a la tarifa establecida para el seguimiento.

Condición de Pago: Cancelar el valor total del servicio contra presentación de la factura correspondiente a cada trabajo realizado, a nuestra cuenta corriente Banco de Bogotá No 007 08647 3 a nombre de SGS Colombia S.A.S mediante transferencia o consignación en formato Sistema Nacional de Recaudo, relacionando nombre o NIT. Toda visita de seguimiento debe ser pagada por anticipado; para tal fin SGS Colombia S.A.S, emite factura pro forma, para que el cliente realice su pago previamente a la prestación del servicio. SGS Colombia S.A.S entregará previa cancelación de los servicios, el certificado de forma digital para la respectiva acreditación. La copia física del certificado tendrá un costo de Ciento dos mil cincuenta y dos pesos ($102.052)+IVA, este valor podrá ser modificado cada año.

Información oficial del certificado: se debe tener en cuenta que la información registrada en el formato GSP 0309 “Confirmación de la Información”, es la que se utilizara para la emisión del certificado, en caso de errores el cambio tendrá un costo de Ciento dos mil cincuenta y dos pesos ($102.052)+IVA, este valor podrá ser modificado cada año.

El pago de la actividad debe estar cancelado y reportado 15 días antes de la realización de la actividad, de lo contrario se procederá con la cancelación de la actividad.

Uso de marca y logo de Certificación: A partir de la entrega de su certificado podrá usar y exhibir la marca de certificación en su página web y en su papelería o documentación, previa firma del CONTRATO DE USO DE VÍNCULO Y USO DE MARCA DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA SGS, el cual será enviado a su correo electrónico tan pronto se haya completado el proceso de certificación correspondiente o disponible para descarga a través del portal de clientes (CCP) Ver anexo correspondiente.

Aceptación de la Oferta: Una vez aceptado el contrato y para poder iniciar la ejecución de los servicios, se deberán entregar los siguientes documentos diligenciados:

- Declaración
- Anexo A
- Orden de servicio (Anexo B en caso de que la empresa no maneje orden de compra)
- Conocimiento del cliente (Anexo C)
- Cámara de comercio de Línea Directa (No mayor a 90 días) RUT

TIPO DE FACTURACION

Electronica	**FISICA**
Correo electronico de recepcion de facturas y/o notas electronicas :	Direccion de radicacion de facture :
Contacto :	Contacto :
Soportes, documentos o requisitos para radicacion de las facturas (Cuales):	Soportes, documentos o requisitos para radicacion de las facturas (Cuales):
Fecha maxima de recepcion de facturas :	Fecha maxima de recepcion de facturas :

DECLARACIÓN

En representación de INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL DE CAJICÁ-INSVIVIENDA

Mediante la firma de este documento, aplicamos a los servicios de certificación de SGS Colombia S.A.S. y aceptamos regirnos por el Código de Práctica de SGS CBE, las Reglas para el Uso de las Marcas de Certificación de SGS y las Condiciones Generales para los Servicios de Certificación de SGS contenidas en esta propuesta.

Autorizo (amos) a SGS Colombia S.A.S para que con fines estadísticos, de control, supervisión y de información comercial consulte y reporte ante cualquier central de riesgo el nacimiento, modificación, extinción de obligaciones contraídas con anterioridad o que se llegaren a contraer fruto de contratos comerciales celebrados con SGS Colombia S.A.S La presente autorización comprende información referente a la existencia de deudas vencidas, sin cancelar, por el termino establecido por la ley o en su defecto por la jurisprudencia de la Corte Constitucional al respecto.

Autorizo a SGS Colombia S.A.S. para que recopile, almacene y de tratamiento a los datos consignados en este FORMATO, de los cuales soy el titular, con la única finalidad de que se me contacte posteriormente, para darme a conocer sus servicios, novedades de cualquier índole sobre los sectores en que desempeña actividades, información sobre eventos, foros y charlas relacionadas con su actividad comercial, así como para información sobre sus productos y servicios; autorizo que el mencionado contacto, para las finalidades indicadas, se realice vía correo electrónico, correo postal y/o telefónicamente. Así mismo manifiesto que he sido informado previamente sobre los efectos y alcance de la presente autorización de acuerdo con lo establecido y en cumplimiento de la normatividad sobre protección de datos personales (Ley 1581 de 2012, Decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014 y demás que los modifiquen, sustituyan y/o adicionen).

Por medio de la firma de este documento, me comprometo a informar a SGS CBE, sin demora, en un término de tres (3) días hábiles de la ocurrencia de un incidente grave incidente o incumplimiento de la regulación que requiere la participación de los competentes autoridad reguladora.

Confirmamos haber prestado atención a las cláusulas sobre limitaciones de responsabilidad, indemnizaciones y jurisdicción. También confirmamos que la información contenida en esta propuesta, proporcionada a SGS durante el proceso de aplicación es correcta y aceptamos pagar todos los costos indicados en esta aplicación.

Nombre:

Cargo:

Firma:

Fecha:

Anexo A

SGS Colombia S.A.S, en su calidad de sujeto responsable de contar con un Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRLAFT), podrá cruzar en cualquier momento la información de sus clientes con las listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT), administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior - OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del LA/FT (en adelante las Listas). El Cliente acepta, entiende y conoce, de manera voluntaria e inequívoca, que SGS, en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el LA/FT, y atendiendo la normatividad vigente y la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la materia, podrá terminar unilateralmente la ejecución de la presente oferta o del contrato que de ella se derive, en cualquier momento y sin previo aviso, cuando el Cliente, cualquiera de sus accionistas, socios, miembros de Junta Directiva y/o sus representantes legales llegare a ser: (i) Vinculado por parte de las autoridades nacionales e internacionales a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el LA/FT y/o cualquier delito colateral o subyacente a los mencionados (en adelante Delitos de LA/FT); (ii) Incluido en las Listas; (iii) Condenado por parte de las autoridades nacionales o internacionales en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los Delitos de LA/FT; y/o (iv) Señalado públicamente por cualquier medio de amplia difusión nacional (Prensa, Radio, televisión, etc.), como investigado por Delitos de LA/FT.

De llegarse a presentar alguna de las situaciones anteriormente mencionadas frente a algún beneficiario, usuario u otra persona natural o jurídica que tenga injerencia en el flujo de recursos del Cliente, éste deberá asumir las responsabilidades a que haya lugar

Autorizamos a **SGS Colombia S.A.S** para que, con fines estadísticos, de control, supervisión y de información comercial, consulte y reporte ante cualquier central de riesgo, el nacimiento, modificación, extinción de obligaciones contraídas con anterioridad con cualquier actor del mercado o que se llegaren a contraer a futuro con SGS Colombia. La presente autorización comprende información referente a la existencia de deudas vencidas, sin cancelar, que permiten reporte en los términos de ley y a toda la información relevante para conocer nuestro desempeño como deudor, nuestra capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concedernos facilidades de pago. Igualmente, comprende la divulgación de nuestros datos personales económicos o su procesamiento para el logro del propósito de las centrales de riesgo y que aquellos sean circularizables con fines comerciales, de conformidad con el reglamento de dichas centrales.

Autorizamos a **SGS Colombia S.A.S** para que recopile, almacene y de tratamiento a los datos consignados en el presente documento, de los cuales soy(somos) el titular(es), con la única finalidad de que se nos contacte posteriormente, para darnos a conocer sus servicios, novedades de cualquier índole sobre los sectores en que desempeña actividades, información sobre eventos, foros y charlas relacionadas con su actividad comercial, así como para información sobre sus productos y servicios; autorizamos que el mencionado contacto, para las finalidades indicadas, se realice vía correo electrónico, correo postal y/o telefónicamente. Así mismo, manifestamos que hemos sido informados previamente sobre los efectos y alcance de la presente autorización de acuerdo a lo establecido y en cumplimiento de la normatividad sobre protección de datos personales (Ley 1581 de 2012, Decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014 y demás que los modifiquen, sustituyan y/o adicionen).

En señal de aceptación, suscribe la presente, la persona autorizada para firmar en nombre de la compañía:

Nombre:

Cargo:

Firma:

Fecha:

Esquemas de Auditoria - Anexo B

AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN FASE 1: EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN
Una vez recibida su aplicación, el proceso de auditoría inicia con una evaluación de la documentación de su sistema de gestión, para la validación del alcance de certificación previsto. Esto se hace para determinar el cumplimiento del estándar y apoyar en la preparación de la documentación requerida por el auditor para la Fase 2 de auditoría. Esta evaluación puede ser completada en sus instalaciones o remotamente, dependiendo de las circunstancias. En ambos casos, usted recibirá un reporte de auditoria fase 1 explicando cualquier desviación identificada, para permitirle tomar acciones inmediatas antes de la siguiente etapa. Un itinerario de la auditoria en sitio también le será entregado en esta etapa.

Si realizado el estudio documental se detectara alguna inconsistencia entre la información suministrada por la empresa y la situación existente al momento de realización de este estudio (cambio en la planta de personal, diferencias en los procesos o alcance), el número de días de la auditoría en sitio deberá ser revisado.

AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN FASE 2: AUDITORÍA EN SITIO
Es realizada posteriormente a la ejecución de la Fase 1, con el fin de darle tiempo a la Organización de implementar cualquier acción, resultado de los hallazgos encontrados durante la Fase 1. Es responsabilidad del cliente establecer la fecha de ejecución de la Fase 2. En SGS recomendamos no dejar transcurrir demasiado tiempo entre la ejecución de ambas fases.
El plazo máximo será de seis (6) meses después de haber realizado la Fase 1; pasado este tiempo deberá realizarse nuevamente la Fase 1.

La auditoría en sitio determina el cumplimiento entre su sistema documental y el estándar requerido. Todas las conclusiones de la auditoría son basadas en muestras y evidencias, brindándole la oportunidad de demostrar una implementación efectiva de su sistema de gestión, control sobre sus procesos y el progreso alcanzando en la consecución de sus objetivos.

En SGS nuestro enfoque de auditoría busca generar valor al proceso y asegurar que su sistema de gestión alcance sus metas.
Al concluir la auditoría, el auditor realizará una reunión de cierre en la cual explicará los hallazgos encontrados y si procederá o no con la recomendación para la certificación en esta etapa. Esta recomendación refleja el nivel de los hallazgos identificados durante la auditoría.
Si la auditoría de certificación no es exitosa, los costos de ésta, así como los costos en que se haya incurrido, no serán reembolsables.

Hallazgos de Auditoría: Si una no-conformidad mayor es identificada, normalmente como consecuencia de una falencia relevante en el control del sistema, la decisión de certificación será aplazada hasta que se haya tomado la acción correctiva correspondiente, de la cual será verificada su efectividad. Lo anterior, generará una visita no programada para el cierre de éstas. SGS Colombia S.A. otorga un plazo máximo de 90 días calendario para cerrar las "No Conformidades Mayores". La visita de cierre "Close Out" se cobrará a razón de la tasa valor día auditoría de seguimiento y con un mínimo de medio día auditor. Una no-conformidad menor, generada por faltas en controles o adherencia a procedimientos, no afecta la recomendación para certificación. El plan de acción debe ser enviado a SGS por parte de la organización, para la correspondiente verificación, antes de que la recomendación pueda ser confirmada. La implementación de la misma normalmente se verificará en la siguiente visita de seguimiento y se incrementará el tiempo de auditoría de acuerdo con el número de No Conformidades levantadas. También se realizarán observaciones cuando sean identificadas oportunidades de mejoramiento continuo o mejores prácticas. Nota: Si se tratase de una certificación multisitios visitaremos en la auditoría inicial la raíz cuadrada del total de sucursales más la oficina principal; los demás sitios serán auditados como mínimo una vez durante la vigencia del certificado.

Reportes/Emisión de Certificados: Después de completada la auditoría fase 2, el auditor elaborará un reporte detallado que será revisado y aprobado por un signatario de certificación de SGS. Una vez que la decisión de certificación ha sido confirmada, el certificado es emitido junto con el reporte final y será entregado una vez verificado el estado de cartera del cliente.

REVISIONES EN CURSO: VISITAS DE SEGUIMIENTO
Una vez emitido el (los) certificado(s), el (los) mismo(s) se mantiene(n) vigente(s) sujeto(s) a un seguimiento satisfactorio de su sistema. Las visitas de seguimiento son realizadas semestral o anualmente (según se haya establecido), para verificar la continuidad en la implementación del sistema de gestión de la organización acorde a los requisitos del estándar aplicable.
En caso de tomar las visitas semestrales, se deberá completar un total de 5 visitas de seguimiento en un lapso de 3 años.
En caso de tomar visitas anuales, se deberán contabilizar un total de 2 visitas de seguimiento en un lapso de tres años.

La primera visita de seguimiento debe ser realizada dentro de los siguientes 12 meses desde la finalización de la auditoría fase 2. La frecuencia de seguimientos será acordada en la propuesta y dependerá de la escala y naturaleza de sus operaciones, como también, del alcance de la certificación. Algunos elementos obligatorios serán revisados en todas

las visitas, conjuntamente con otros procesos previamente seleccionados. Nosotros trabajaremos con ustedes identificando áreas no conformes para encontrar oportunidades de mejora. Los itinerarios serán enviados antes de las fechas acordadas de auditoría. En cada visita de seguimiento se aumentará el valor correspondiente al IPC del año de forma acumulada.

AUDITORÍA DE RE-CERTIFICACIÓN
La auditoría de recertificación deberá ser realizada con una antelación mínima de 3 meses en relación con la fecha de vencimiento del certificado.

GASTOS DE DESPLAZAMIENTO
Los gastos de desplazamiento, hospedaje y alimentación serán asumidos por el cliente.

POLITICA DE CAMBIOS DE FECHAS Y CANCELACIONES
Si por alguna razón ajena a **SGS COLOMBIA S.A.S**, la organización a certificar decide modificar las fechas de ejecución de actividades previamente confirmadas, debe considerar que puede hacerlo con una anticipación mínima de 20 días calendario. De lo contrario, **SGS COLOMBIA S.A.S** facturará un 20% adicional del valor de la actividad a realizar, por concepto de reserva de auditor.

Anexo C

PRESENTANDO EL PORTAL DE CLIENTES CERTIFICADOS DE SGS

CLIENTES CERTIFICADOS DE SGS

Descubre el potencial del valor agregado de tu certificación y marca de certificación SGS, sacando provecho a la herramienta líder de la industria: la plataforma de manejo del conocimiento del cliente. Accede online a nuestro Portal de Clientes Certificados y revisa fácilmente información acerca de tus certificaciones, descarga y publica marcas de certificación directamente en tu página Web con monitoreo de visitas, y mantente al día de todos los documentos relacionados con tu certificación.

APROVECHA AL MÁXIMO TU CERTIFICACIÓN

El Portal de Clientes Certificados es una aplicación Web que te proporciona un completo set de archivos digitales de la marca o sello asociado con tu certificación, en un ambiente seguro y en tiempo real. Esta completa herramienta permite:

- Obtener fácil acceso a información acerca de tu certificación, utilizando un portal seguro y en línea, diseñado para proveerte toda la información de tu certificado;
- Gestionar de manera efectiva la información en una plataforma centralizada, permitiéndote manejar fácilmente tus documentos de certificación y controlar el acceso de terceras partes con la ayuda de nuestros equipos de apoyo online;
- Publicar las marcas de certificación de SGS en tu página Web y monitorear las estadísticas del número de clics sobre la marca de certificación entre los visitantes de tu página Web;
- Obtener informes de auditoría relacionados con tu certificación;
- Ser el primero en conocer las últimas actualizaciones e innovaciones que tenemos para ofrecer; y
- Solicitar información o servicios adicionales.

EXPLORA LOS BENEFICIOS

Desde la página principal del Portal de Clientes Certificados podrás navegar fácilmente por secciones tales como Certificates (Certificados) y Marks (Marcas), las que permiten revisar las certificaciones de tu portafolio y publicar las correspondientes marcas en tu página Web, utilizando la dirección URL proporcionada en esta sección. Más aún, las secciones como My Statistics (Mis Estadísticas) permitirán controlar cuántos visitantes estuvieron interesados en tu certificación a través de la cantidad de veces que hicieron clic en las marcas de certificación publicadas en tu página Web.
El Portal de Clientes Certificados también brinda la posibilidad de consultar en cualquier momento informes de auditoría relacionados con tu certificación, e informarte acerca de nuevos servicios ofrecidos por SGS.

¿POR QUÉ SGS?

SGS es el líder mundial en certificación en diversas normas, y cuenta con más de 100.000 clientes alrededor del mundo certificados en una gran variedad de normas. Por más de 130 años, hemos construido nuestra marca como la empresa líder mundial en inspección, verificación, análisis y certificación.
Nuestro enfoque es transparente y lógico, lo cual hace que SGS sea el socio independiente ideal para colaborar con tu búsqueda de mejora continua. Nuestros expertos son seleccionados y capacitados con base en sus conocimientos técnicos, así como también en su discernimiento
comercial, y como todos los trabajadores de SGS, su objetividad, ética y confidencialidad son irreprochables.

INFORMACION PARA EL ACCESO AL PORTAL DE CLIENTES

Al momento de aceptar esta propuesta comercial, por favor relacione los datos de contacto para acceder a nuestro Portal de Clientes y recibir toda la información relacionada a su certificación

Nombre:
Primer Apellido
Teléfono:
Correo electrónico:

ANEXO D - CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

1. GENERAL

1.1. A menos que se acuerde lo contrario y por escrito, todas las ofertas o servicios y todas las relaciones contractuales que resulten entre SGS SA, cualquier empresa filial de SGS SA o cualquiera de sus agentes (cada "SGS") a cualquier persona que solicite servicios de certificación (el "Cliente") deben regirse por estas Condiciones Generales.

1.2. Estas Condiciones Generales, y según apliquen, la Propuesta, la Solicitud, los Códigos de Practica, los Términos y Condiciones de la licencia de uso de la Marca de Certificación de SGS, constituyen el total del acuerdo (el "Contrato") entre el Cliente y SGS con respecto al tema. Salvo de manera contraria establecido, ninguna variación al Contrato será válida a menos que sea acordada por escrito y sea firmada por el Cliente y SGS.

1.3. Cuando un Certificado se emita al Cliente, SGS suministrará los Servicios utilizando el cuidado y la destreza razonables y de acuerdo con los Códigos de Practica del Ente Certificador que estén vigentes en ese momento. Una copia de dicho Código de Practica, y cualquier enmienda a este, que se haga ocasionalmente, será suministrada por el Ente Certificador al Cliente una vez se inicien los Servicios.

2. DEFINICIONES

"Ente Acreditador" significa cualquier organización (bien sea pública o privada) que tenga la autorización de nombrar Entes Certificadores; "**Solicitud** "significa la solicitud de servicio por un Cliente;"**Certificado** "significa el Certificado emitido por un Ente Certificador competente; "**Ente Certificador**" significa cualquier empresa de SGS que tenga la autorización para emitir Certificados; "Códigos de Practica" significa esos códigos de práctica emitidos por un Ente Certificador de acuerdo con el esquema de certificación correspondiente; "**Propuesta**" significa el tipo de servicios a ser prestados por SGS al Cliente. "**Reporte**" es un reporte emitido por SGS al Cliente indicando si se hará o no una recomendación para emitir un Certificado. "Condiciones y Términos de la Licencia de uso de la Marca de Certificación de SGS" significa las condiciones y términos que rigen la licencia de uso de la Marca de Certificación de SGS correspondiente.

3. SERVICIOS

3.1. Estas Condiciones Generales cubren los siguientes servicios ("los Servicios"):(a) Certificación y mejora de Negocios (Certification & business Enhancement): calidad, ambiental, seguridad, salud y otras certificaciones en sistemas de gestión de acuerdo con las normas nacionales e internacionales; (b Servicios al consumidor y al por menor (Consumer and Retail Services) de acuerdo con las Directivas EC o legislación nacional y servicios de certificación de producto de acuerdo con documentos normativos no obligatorios, especificaciones o reglamentos técnicos; (c)Servicios de certificación de Servicios (Service certification) de acuerdo con documentos normativos no obligatorios, especificaciones o reglamentos técnicos; (d)Servicios de Certificación de Procesos (Process Certification); (e)Servicios de Certificación de Habilidades (Skills Certification).

3.2. Una vez finalizado un programa de evaluación, SGS preparará y presentará al Cliente un Reporte. Cualquier recomendación suministrada en el Reporte no es vinculante para el Ente Certificador, además, la decisión de emitir un Certificado será discrecional y corresponderá únicamente al Ente Certificador.

3.3. El Cliente reconoce que SGS en ningún caso tomará el lugar del Cliente o cualquier otro tercero, ni al suscribir el Contrato, ni al suministrar los servicios, asimismo reconoce que SGS no lo liberará de ninguna de sus obligaciones, ni asumirá de ninguna manera cualquier obligación del Cliente frente a cualquier tercero o de algún tercero frente al Cliente.

3.4. La certificación, suspensión, retiro o cancelación de un Certificado debe llevarse a cabo de acuerdo con los Códigos de Práctica aplicables.

3.5. SGS puede delegar el desempeño de todo o parte de los servicios a un agente o a un subcontratista, el Cliente autoriza a SGS para que divulgue toda la información.

4.OBLIGACIONES DEL CLIENTE

4.1. El Cliente debe asegurarse de que todas las muestras, acceso, asistencia, información, registros, documentación del producto y las instalaciones, estén disponibles para SGS cuando ésta lo requiera, incluyendo la asistencia de personal del Cliente propiamente calificado, competente y autorizado. El Cliente debe además suministrar a SGS, libre de costos, espacio apropiado para llevar a cabo reuniones correspondientes.

4.2. El Cliente reconoce, hasta donde lo permite la ley, que no ha sido inducido a suscribir el Contrato estipulado, ni que se le ha dado garantía, representación, declaración, seguridad, pacto, acuerdo, privilegio o ningún compromiso de ninguna naturaleza más que el que se ha fijado expresamente en estas Condiciones Generales; y que de manera incondicional e irrevocable renuncia a cualquier reclamo, derecho o arreglos que pueda de alguna manera haber tenido relación con estas condiciones generales. Cualquier condición o estipulación incluida en cualquier formato de las regulaciones internas del Cliente o en sus documentos que pretendan agregar o modificar estas Condiciones Generales, no tendrá efecto alguno a menos que sea aceptado expresamente por escrito por SGS.

4.3. El Cliente debe tomar los pasos necesarios para eliminar o remediar cualquier obstáculo o interrupción en el desempeño de los Servicios.

4.4. Para permitirle a SGS cumplir con la legislación que aplica a la salud y seguridad, el Cliente debe suministrarle a SGS toda información disponible en relación con peligros conocidos o potenciales que el personal de SGS pueda encontrar durante su visita. SGS debe tomar todas las medidas razonables para asegurarse de que mientras esté en las instalaciones del Cliente, su personal cumple con todos los reglamentos de salud y seguridad

del Cliente, siempre y cuando el Cliente informe debidamente de los mismos a SGS.

4.5. Para la Certificación de Conformidad de Producto bajo la Directiva EC, el Cliente debe cumplir con todas las provisiones de esa Directiva. El cliente solo podrá colocar la Marca de Conformidad EC cuando haya reunido todos los requerimientos.

4.6. El Cliente solo podrá reproducir o publicar extractos de cualquier reporte de SGS si el nombre de SGS no aparece de ninguna manera a menos que el Cliente haya obtenido previa autorización por escrito de SGS. SGS se reserva el derecho de presentar cualquier queja o reclamo en caso de que se presente una violación a esta cláusula o en cualquier caso que SGS considere que el Cliente ha utilizado su nombre de forma abusiva. El Cliente no debe publicar detalles sobre la forma en que SGS realiza, conduce o ejecuta sus operaciones.

4.7. El Cliente debe de manera inmediata informar a SGS de cualquier y todos los cambios en sus instalaciones las cuales puedan afectar su sistema de gestión, su servicio, su producto, su proceso o su habilidad. Cualquier violación a esta obligación de informar puede llevar a la cancelación del Certificado. Además, el cliente está en la obligación de informar a SGS de cualquier no conformidad mayor identificada, Cualquier situación crítica que ponga en riesgo la salud o la vida de una persona, cualquier incumplimiento legal relacionado con las normas certificadas, durante auditorías internas, quejas o situaciones reales presentadas al cliente.

5. HONORARIOS Y PAGO

5.1. La cotización por honorarios entregada al Cliente cubre todas las etapas que llevan a la finalización del programa de evaluación o las operaciones y la entrega de un Reporte y la supervisión periódica que SGS llevará a cabo para la manutención del Certificado (no comprende la re-certificación).

Como los honorarios se basan en la tasa que aplique al momento de presentar la Propuesta, SGS se reserva el derecho de incrementar los costos durante el periodo de registro. SGS también podrá incrementar sus honorarios si las instrucciones del Cliente cambian o si se encuentra que no están de acuerdo con los detalles suministrados inicialmente a SGS antes de suministrar la cotización de honorarios relevante. A los Clientes se les notificará de cualquier incremento en los honorarios.

5.2. Honorarios adicionales se cobrarán por operaciones que no estén incluidas en la Propuesta y por el trabajo requerido debido a no conformidades que se hayan identificado. Estas incluirán, sin limitación, los costos que resulten de:(a) repeticiones de cualquier parte del programa de evaluación, o todo este, o de las operaciones debido a los procedimientos de registro y reglas que no se estén cumpliendo; (b) trabajo adicional debido a la suspensión, cancelación y / o reinstauración de un Certificado; (c) reevaluación debido a cambios en el sistema de gestión o productos, procesos o servicios; o (d) cumplimiento con cualquier citación por documentos o testimonio relacionados al trabajo efectuado por SGS.

5.3. Sin ningún prejuicio a la cláusula 5.2, honorarios adicionales se pagarán a las tasas de cobro de SGS vigentes con respecto a pedidos de emergencia, cancelación de reprogramación de servicios o cualquier repetición total o parcial del programa de evaluación o las operaciones que se requieran como se encuentran estipuladas en el Código de Práctica.

5.4. Una copia de la tarifa de cobro de SGS estará a disposición cuando se solicite.

5.5. A menos que se declare lo contrario, todos los honorarios citados son exclusivos de viajes y costos subsistentes (los cuales serán cobrados al Cliente de acuerdo con la Política de Gastos de Viajes de SGS). Todos los honorarios y cobros adicionales son exclusivos de cualquier Impuesto de Valor Agregado que aplique, Impuesto a la Ventas o impuesto similar del país en cuestión.

5.6. Después de la entrega del Reporte al Cliente, SGS emitirá una factura al Cliente. Las facturas por trabajo adicional serán emitidas una vez se finalice la tarea relevante. A menos que se haya acordado pago por adelantado, todas las facturas se deben cancelar dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de cada facturación (la “Fecha de Vencimiento”), independientemente de si la gestión del Cliente o sus Productos califican para ser certificados. El interés de esto será del 1.5% al mes (o cualquier otra tasa que se establezca en la factura) desde la Fecha de Vencimiento hasta, e incluyendo, la fecha en la que se reciba el pago.

5.7. Cualquier uso por parte del Cliente de cualquier Reporte o Certificado o la información contenida dentro de éste es condicional al pronto pago de todos los honorarios y cobros. Además de las soluciones fijadas en el Código de Práctica, SGS se reserva el derecho de cesar o suspender todo el trabajo y / o ocasionar la suspensión o cancelación de cualquier Certificado al Cliente que no cumpla con el pago de una factura.

5.8. El Cliente no tiene derecho a retener o diferir el pago de ningún valor adeudado a SGS por cuenta de alguna disputa que pueda ir en contra de SGS.

5.9. SGS puede elegir tomar acción para obtener el cobro de los honorarios no pagados, en cualquier tribunal que tenga jurisdicción competente.

5.10. El Cliente deberá pagar todos los gastos en que incurrió SGS por este Cobro, incluyendo los honorarios de abogado y gastos relacionados.

6. ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS

6.1. SGS deberá mantener en su archivo, por el período requerido por el Ente de Acreditación relevante, o por la ley en el país del Ente Certificador, todos los materiales relacionados con el programa de evaluación y programa de supervisión relacionados a ese Certificado.

6.2. Al final del periodo de Archivo, SGS deberá transferir, retener o

disponer del material a discreción propia, a menos que reciba instrucción contraria por el Cliente. Los honorarios por llevar a cabo tales instrucciones serán facturados al cliente.

7. REPORTE Y PROPIEDAD DEL CERTIFICADO Y PROPIEDAD INTELECTUAL

Cualquier documento, incluyendo, pero no limitando a cualquier Reporte o cualquier Certificado suministrado por SGS y el copyright contenido ahí, es y seguirá siendo propiedad de SGS y el Cliente no deberá alterar o mal representar el contenido de tales documentos de manera alguna. El Cliente tendrá derecho a tomar copias únicamente con propósito interno. Duplicados de los Certificados están disponibles para comunicación externa una vez se soliciten.

8. COMUNICACIÓN

Cliente podrá promover su certificación de acuerdo con los términos estipulados en los Reglamentos de Uso de Marcas de Certificación correspondientes. El uso del nombre corporativo de SGS o cualquier otra marca registrada con fines de publicidad no está permitido sin previo consentimiento por escrito de SGS.

9. CONFIDENCIALIDAD

9.1. Como reza en la presente, “Información Confidencial” será cualquier información de propiedad oral o por escrito que una parte adquiera de la otra parte al suscribir el Contrato, o la información acerca del negocio de la otra parte; siempre y cuando dicha Información Confidencial no incluya información que (1) sea en adelante bien conocida por el público; (2) haya sido suministrada a la parte que la recibió de manera no confidencial antes del momento de su divulgación por la parte divulgada; (3) sea divulgada a la parte que la recibió por una tercera parte independiente, que haya tenido en derecho de hacer tal divulgación.

9.2. A menos que lo requiera la ley o cualquier ente gubernamental, judicial u otro ente regulador, ninguna parte ni sus agentes o subcontratistas deben usar la Información Confidencial para otros fines diferentes a los descritos en el Contrato, ni deben divulgar la Información Confidencial del otro a ninguna persona o entidad sin previa aprobación por escrito de la otra parte, excepto como expresamente se encuentra en la presente cláusula.

10.DURACION Y TERMINACION

10.1.A menos que se acuerde lo contrario, el Contrato continuará sujeto a los derechos de Terminación que se han fijado en estas Condiciones Generales, por el término expuesto en la Propuesta (el “Termino Inicial”). Una vez venza el Termino Inicial, el Contrato se renovará automáticamente a menos que, y hasta que, cualquiera de las partes notifique a la otra por escrito que el Contrato se terminará, por lo menos tres meses antes del vencimiento del Termino Inicial o con notificación de tres meses en cualquier momento después del Termino Inicial.

10.2. SGS tiene el derecho, en cualquier momento antes de la emisión de un Certificado, de terminar el Contrato si el Cliente está en violación material de sus obligaciones y si después del recibo de notificación de tal violación, si el Cliente no remedia, a satisfacción de SGS, dicha violación dentro de los próximos treinta (30) días.

10.3. Cualquiera de las Partes tiene el derecho de terminar de manera inmediata el suministro de los Servicios en caso de cualquier arreglo con acreedores, bancarrota, insolvencia, declaración en quiebra o cese de negocios por la otra parte.

10.4. A menos que se acuerde lo contrario por escrito, los derechos y obligaciones de las partes, definidos en las cláusulas 8, 9, 12, 13 y 14, deben aplicar a pesar de la finalización de los Servicios o terminación del Contrato.

10.5. En caso de que el Cliente transfiera sus actividades a otra organización, la transferencia del Certificado está sujeta al Ente Certificador, previo consentimiento por escrito de éste. Cuando se haya otorgado dicho consentimiento, el uso del Certificado por dicha nueva organización debe estar sujeto a las condiciones del Contrato.

11. FUERZA MAYOR

Si a SGS le impiden desempeñar o completar cualquier servicio por el cual se ha efectuado el Contrato, y por cualquiera que sea la causa que esté fuera del control de SGS, incluyendo más no limitando por; actos de la naturaleza, guerra, actividad terrorista o acción industrial; la falla de obtener licencias de permisos o registros; enfermedad, muerte o renuncia de personal o falla por parte del Cliente de cumplir con cualquiera de sus obligaciones bajo el Contrato, el Cliente deberá pagar a SGS: (a) el valor de todos los gastos fallidos efectuados o incurridos; (b) una proporción de los honorarios acordados igual a la proporción (si alguna) de los servicios que se llevaron a cabo; SGS debe ser liberada de toda responsabilidad, cualquiera que sea, por el desempeño total o parcial del Servicio requerido.

12. LIMITACION DE RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACION

12.1. SGS se compromete a ejercer el debido cuidado y destreza en la prestación de los Servicios y acepta responsabilidad solo en casos de negligencia comprobada.

12.2. Nada en estas Condiciones Generales debe excluir o imitar la responsabilidad de SGS con el Cliente por muerte o lesión personal o por fraude o cualquier otro caso que resulte de la negligencia de SGS por la cual sería ilegal excluir o limitar su responsabilidad.

12.3. Sujeto a la cláusula 12.2, la responsabilidad total de SGS con el Cliente, con respecto a cualquier reclamo por pérdida, daño o gasto de cualquier naturaleza y comoquiera que sea, debe ser limitada con respecto a cualquier evento o serie de eventos conectados a un valor igual a los honorarios pagados a SGS bajo el Contrato (excluyendo el Impuesto de Valor Agregado en él).

12.4. Sujeto a la cláusula 12.2, SGS no tendrá responsabilidad con el Cliente por reclamo o pérdida, daño o gasto, a menos que se inicien procedimientos arbítrales dentro de un año contado a partir de la fecha de la prestación del

servicio que dio lugar al reclamo o, en caso de cualquier falta de prestación de servicio, dentro de un año contado a partir de la fecha en la cual dicho servicio debió finalizarse.

12.5. Sujeto a la cláusula 12.2, SGS no será responsable frente al Cliente o frente a ningún tercero por: (a) cualquier pérdida, daño o gasto que resulte de (i) una falla por parte del Cliente a cumplir con cualquiera de sus obligaciones (ii)cualquier acción tomada o no tomada en base a los Reportes o a los Certificados; y (iii) cualquier resultado incorrecto, Reportes, o Certificados que resulten de información no clara, errada, incompleta, engañosa o falsa, suministrada a SGS; (b) la pérdida de utilidades, pérdida de producción, pérdida de negocios o costos incurridos por la interrupción del negocio, pérdida de ingresos, pérdida de oportunidades, pérdida de contratos, pérdida de expectativas, pérdida de uso, pérdida de buena voluntad o daño a la reputación, pérdida de ahorros anticipados, costos o gastos incurridos en relación con la retirada de producto, costos o gastos incurridos en la mitigación de pérdida o pérdida y daño que resulte de los reclamos de cualquier tercero (incluyendo, sin limitación alguna, los reclamos por responsabilidad de producto), que pueda sufrir el Cliente; y (c) cualquier pérdida o daño indirecto o consiguiente de cualquier tipo (caiga o no en los tipos de pérdidas o daños identificados en el literal (b) arriba expuesto).

12.6. Excepto en los casos de negligencia comprobada o fraude por SGS, el Cliente acuerda indemnizar y no responsabilizar a SGS y sus oficiales, empleados, agentes o subcontratistas, por cualquier reclamo (real o amenaza) por un tercero, por pérdida, daño o gasto de cualquier naturaleza incluyendo todos los gastos legales y gastos relacionados y cualesquiera que resulten: (i) relacionados con el desempeño, intento de desempeño o no desempeño de los Servicios o (ii) fuera de o en conexión con el producto, proceso, o servicio del Cliente, relacionados con certificación (incluyendo, sin limitación, los reclamos de responsabilidad de producto).

12.7. Cada parte debe tener el seguro adecuado que cubra sus responsabilidades bajo el Contrato.

13. MISCELANEO

13.1. En caso de que una o más disposiciones de estas Condiciones Generales sean ilegales o imposibles de hacer cumplir, la validez, legalidad, y capacidad de cumplimiento de las disposiciones restantes no deben afectarse o perjudicarse de ninguna manera.

13.2. Excepto como se manifiesta expresamente en estas Condiciones Generales, el Cliente no debe asignar o transferir ninguno de sus derechos en el presente documento, sin el previo consentimiento por escrito por parte de SGS.

13.3. Ninguna de las partes podrá asignar este Contrato sin el previo consentimiento por escrito de la otra Parte; dicho consentimiento no debe ser negado de manera irrazonable. Ninguna asignación debe liberar de cualquier responsabilidad u obligación estipulada en el Contrato, a la persona que asigna.

13.4. La Parte que notifique bajo estas Condiciones generales debe hacerlo por escrito, entregando dicha notificación personalmente o enviándola a través de correo prepagado de primera clase o facsímil, a la dirección de la otra Parte como aparece en la Solicitud. Una notificación se considerará recibida por la otra Parte:

(a) si se entregó personalmente, en la fecha de entrega;

(b) si se envió a través de correo de primera clase, tres (3) días. Después de la fecha de envío;

(c) si se envió a través de facsímil, a la hora indicada en el mensaje de confirmación de la Parte que lo envía.

13.5. Las Partes reconocen que SGS suministra los Servicios al Cliente como un contratista independiente y que el Contrato no crea una sociedad, agencia, empleo o relación fiduciaria entre SGS y el Cliente.

13.6. Cualquier falla por parte de SGS de exigirle al cliente el desempeño de cualquiera de sus obligaciones bajo estas Condiciones Generales o el Contrato, no debe constituir una renuncia a su derecho de requerir el desempeño de esa o cualquier otra obligación.

14. DISPUTAS

A menos que específicamente se acuerde lo contrario, todas las disputas que resulten de o en conexión con estas Condiciones Generales o el Contrato, deben regirse por las leyes de Inglaterra y deben ser finalmente resueltas bajos las Reglas de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional (International Chamber of Commerce) por uno o más árbitros asignados de acuerdo con dichas reglas. El arbitraje se llevará a cabo en Paris (Francia) y debe hacerse en idioma inglés. Clausulas 8, 9, 12, 13 y 14, deben aplicar a pesar de la finalización de los servicios o terminación del contrato.

Anexo E

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 CERTIFICACIÒN
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. OBLICACIONES 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 deberán permitir la presencia de observadores durante las auditorias. 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.

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. RECERTIFICATION

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 cinco 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 21 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 Jefe 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 Jefe 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 reconvenciones 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 realizara 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 por escrito.