

1. INTRODUCCIÓN

Los siguientes lineamientos se han desarrollado conforme con los requisitos aplicables de los organismos de acreditación. Nuestra empresa, Cotecna Inspección Argentina S.A ("Organismo de Certificación"), mantiene actualmente la acreditación para Servicios de certificación de sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental, y de Seguridad y Salud en el Trabajo. Estos también aplican para aquellos servicios de certificación fuera de esquemas acreditados.

2. ALCANCE

Como Organismo de Certificación ofrecemos servicios a diversas organizaciones (unipersonales u otras) las cuales son consideradas nuestros clientes. El Organismo de Certificación presta sus servicios relacionados a la certificación de sistemas de gestión de forma directa. Aun cuando parte del trabajo sea contratado externamente, el Organismo de Certificación mantendrá la responsabilidad absoluta de otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación y de garantizar que se implemente acuerdos apropiadamente documentados.

Cuando existan cambios en las condiciones de certificación se informará al cliente con la anterioridad necesaria.

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. COTECNA INSPECCIÓN ARGENTINA S.A. mantiene su propia base de clientes certificados, la cual está públicamente disponible vía el sitio web [www.cotecna.com / Argentina](http://www.cotecna.com/Argentina). 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 CERTIFICACIÓN

Una vez recibido el formulario de solicitud de servicios debidamente completado (proporcionado por el Organismo de Certificación), se envía al Cliente una propuesta comercial describiendo el alcance y los costos de los servicios. Una vez devuelto el formato de aceptación de la propuesta para los servicios y las copias de los documentos necesarios, 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. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

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

- El Cliente deberá poner a disposición del Organismo de Certificación todos los documentos, relativos al Sistema de Gestión certificado 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;

- 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;
- 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; plazo especificado, puede ser necesario que el Organismo de Certificación repita, con un costo adicional, toda la auditoría;
- La identificación de la conformidad deberá referirse sólo a las áreas/procesos auditados, incluidos en el alcance de la certificación según se especifica en el Certificado.
- Un acuerdo jurídicamente exigible también se exigirá que el Cliente certificado informe sin demora a CCS sobre la ocurrencia de un incidente grave o incumplimiento de la reglamentación que requiera la participación de la autoridad reguladora competente.
- Información sobre incidentes tales como un accidente grave o una infracción grave de la normativa que requiera la participación de la autoridad reguladora competente, proporcionada por el Cliente certificado o directamente reunido por el equipo de auditoría durante la auditoría especial, proporcionará motivos para que el Organismo de Certificación decida sobre las medidas que deban adoptarse, incluida la suspensión o retirada de la certificación, en los casos en que pueda demostrarse que el sistema ha fallado gravemente para cumplir con los requisitos de certificación de SST. Dichos requisitos formarán parte de los acuerdos contractuales entre OAA y CCS.

Los clientes podrán, cuando se solicite, tener la presencia de observadores durante las auditorías. 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 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 certificado 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 y procesos, dependiendo del tipo de certificación proporcionada, a criterio del auditor designado.

El Cliente deberá permitir el acceso a todas las áreas/procesos/sitios para fines de supervisión siempre que se considere necesario, y el Organismo de Certificación se reservará el derecho de realizar visitas fuera de programa, 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. RECERTIFICACION

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 áreas/procesos adicionales, el Cliente deberá completar una nueva solicitud de servicios. Se seguirá el procedimiento de solicitud descrito en la Cláusula 5 y se realizará una evaluación en aquellas áreas/procesos adicionales 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 DE GESTIÓN

El Cliente deberá informar al Organismo de Certificación, por escrito, de cualquier modificación prevista al sistema de gestión 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 ha sido certificado 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/servicios o locales dentro del alcance de certificación.

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:

- Si no se ha cumplido satisfactoriamente con la implementación de una Solicitud de Acción Correctiva dentro del plazo establecido.
- 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
- Si existe alguna contravención de la Propuesta, la Solicitud, los Terminos y Condiciones para los servicios de Certificación de Sistemas de Gestión.
- Si las auditorías no son realizadas dentro de un período determinado de tiempo.

El Cliente no deberá identificarse como certificado, no deberá asociar ninguna marca de certificación a ningún servicio 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 en 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:

- Si el Cliente toma medidas inadecuadas en caso de una suspensión.
- Si el Organismo de Certificación termina su Contrato con el Cliente.
- Si una No Conformidad significativa con el estándar de auditoría no fuese resuelta en tiempo y forma.
- En el caso del no cumplimiento de los acuerdos establecidos.
- Si el cliente no paga las facturas de COTECNA por los servicios prestados.
- Si el cliente no proporciona a los auditores de COTECNA acceso a la instalación certificada para fines de auditoría.

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 18).

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. 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 dentro del esquema de certificación.

18. 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 siete 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 14 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, cuando aplique, son presentadas ante un comité de apelaciones. 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.

Cuando, por algún motivo, el apelante y el OCS no logren abordar en una resolución que deje conforme ambas partes, el OCS deberá convocar a un Comité de Apelaciones (conformado por una o varias personas, pero siempre siendo una tercera parte independiente, reconocida y competente referido al objeto y alcance de la apelación) el cual mediante su análisis aportará una sugerencia de resolución al Country Manager quien, basándose en este aporte, dará su veredicto sobre la situación y luego se comunicará la misma según corresponda.

La decisión del comité de apelaciones 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 reconveniones 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.

19. QUEJAS

Si alguien tuviera motivo para quejarse al Organismo de Certificación, la queja será realizada por escrito, sin demora, y enviada al CCS Manager. Si la queja realizada es en contra del CCS Manager, la carta de queja será enviada al Country Manager 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 que la investigación ha llegado a una conclusión.

El organismo de certificación se reserva el derecho de añadir, eliminar o modificar estos Códigos de Práctica para Servicios de certificación de Sistemas de Gestión, sin previa notificación.

A menos que se acuerde explícitamente por escrito lo contrario, todos los servicios son realizados de acuerdo con las condiciones generales para los servicios de la división de CCS de Cotecna Inspección Argentina S.A. En caso de conflicto con cualquier otra disposición, prevalecerá esta última.