

## **ANEXO A – TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN**

Estos términos y condiciones aplicarán a todas las sedes y sitios de la empresa incluidos en el alcance de certificación propuesto. En adelante, nos referiremos a GLOBAL QUALITY ASSURANCE SRL como “EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN” y a la organización certificada como “LA ORGANIZACIÓN”

**DESIGNACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR:** EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, a través del área correspondiente, designará al Equipo Auditor que considere competente en las materias que conciernen a la actividad de LA ORGANIZACIÓN, de acuerdo a sus perfiles de puesto y procedimientos internos. Dicha designación se notificará a LA ORGANIZACIÓN lo antes posible y con no menos de dos semanas previas al comienzo de las actividades de realización de auditoría.

LA ORGANIZACIÓN puede oponerse a la designación del Equipo Auditor seleccionado y/o de cualquiera de sus miembros en período no mayor a una semana de notificada dicha designación, exponiendo las causas de dicha oposición, las cuales serán estrictamente confidenciales entre las partes, y serán evaluadas por la Dirección de Certificaciones de EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN. La aceptación o no aceptación de esta imputación será comunicada por escrito a LA ORGANIZACIÓN a la mayor brevedad posible.

En caso de que LA ORGANIZACIÓN requiera competencias especiales o específicas del equipo auditor, fuera de las competencias básicas, dichos requerimientos deberán ser expresados lo antes posible o junto con la entrega de documentación para la realización de la planificación como plazo máximo.

EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN se reserva el derecho de reemplazar al equipo auditor designado por otro en caso de que, por cuestiones sobrevinientes a la designación, se viera en la necesidad de hacerlo.

EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN se reserva el derecho de proponer la inclusión de observadores (por ej. evaluadores de acreditación o auditores en formación) en los procesos de auditoría, si se viera en la necesidad de hacerlo, para lo cual deberá informar a LA ORGANIZACIÓN sus requisitos para que se tomen medidas, cuando corresponda, para dar cabida a los mismos.

**ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN:** LA ORGANIZACIÓN se compromete a enviar a EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, por cualquier vía electrónica o bien en soporte papel, toda la documentación que se le requiera para poder confeccionar el Plan de Auditoría de cada auditoría pautada en el Programa de Auditorías.

Previo al comienzo de cualquier actividad, EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN deberá conocer como mínimo:

- a) Dirección, persona de contacto y responsable interno respecto del sistema a certificar;
- b) El alcance de la certificación;
- c) Los detalles sobre locaciones, procesos, operaciones, recursos humanos y técnicos, así como cualquier otro dato que considere necesario a los fines de proporcionar el servicio adecuado y ajustado a LA ORGANIZACIÓN;
- d) Tipo de sociedad;
- e) Trabajos de consultoría tendientes a la implementación del sistema a certificar, realizados previamente;

En base a la solicitud realizada, información requerida y la revisión de dicha solicitud, EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, confeccionará un Plan de Auditoría adaptado y lo enviará a LA ORGANIZACIÓN.



Asimismo, LA ORGANIZACIÓN deberá comunicar inmediatamente y en cualquier etapa del proceso en que se halle trabajando el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, cualquier cambio realizado sobre la organización de manera de que éste pueda adecuar los trabajos y alcances a la nueva situación de LA ORGANIZACIÓN.

En caso de tratarse de un cliente certificado y existir No Conformidades abiertas, LA ORGANIZACIÓN deberá presentar el cierre de los hallazgos con plazo o los correspondientes planes de acción sobre los hallazgos realizados en auditorías previas.

Si luego de las revisiones, EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN requiriera de aclaraciones, las mismas deberán realizarse de manera fehaciente y respondidas por personal con competencia para poder discernir dicha cuestión.

**NOTIFICACIONES DE CAMBIOS:** Cuando dentro de una organización certificada ocurran cambios relativos a:

- a) La condición legal, comercial, de organización o de propiedad;
- b) Directivos, Gerentes o cualquier tipo de personal con poder de decisión, así como cambios sustanciales en la organización y la gestión en general;
- c) El domicilio y lugares de contacto;
- d) El alcance de las operaciones cubiertas por el sistema de gestión certificado;
- e) Los cambios importantes que se hayan realizado en el sistema de gestión y los procesos;

Deberán ser notificados de manera inmediata y sin necesidad de interpelación alguna por parte del ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, no siendo la enumeración de este apartado, taxativa.

Ante estas notificaciones, el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN deberá emprender las acciones que necesarias, las cuales pueden ser la emisión de un nuevo certificado, la modificación del programa de auditorías, la planificación de auditorías extraordinarias, la reducción del alcance certificado, etc.

Asimismo, el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN deberá notificar a LA ORGANIZACIÓN con una antelación mínima de noventa días sobre cualquier cambio en los requisitos de certificación.

**MODALIDAD DE AUDITORÍAS:** Corresponde al ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN el cálculo de días y horas que ocupará la Auditoría pertinente, siguiendo los lineamientos de las versiones vigentes de los Documentos Mandatorios IAF aplicables, así como la determinación final del alcance y los objetivos.

La modalidad de dicha Auditoría podrá variar, de acuerdo los trabajos a realizar, a la ocurrencia de Eventos y Circunstancias Extraordinarias (ECE) y por acuerdo interpartes.

El ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN podrá evaluar, en cualquier etapa del proceso de certificación y en cualquier tipo de auditoría a realizarse, la necesidad de realizar auditorías divididas en fase 1 y 2 o no.

En caso de que en etapas posteriores a la emisión del presupuesto se observen diferencias entre lo declarado en la Solicitud de Servicio de Certificación y lo observado en LA ORGANIZACIÓN, EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN se reserva el derecho de realizar un nuevo cálculo económico y técnico a fin de que la auditoría se lleve a cabo de acuerdo a los procedimientos y las normas establecidas. Si durante la auditoría, el auditor detecta estas incompatibilidades, la auditoría será detenida para informar dichas cuestiones al ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN y decidir si continúan con el proceso de auditoría o se suspenden las actividades hasta rever la gravedad de la situación y tomar una decisión al respecto.



LA ORGANIZACIÓN deberá permitir el acceso y hacerse económicamente responsable en caso de necesitarse expertos técnicos, traductores o cualquier tipo de personal idóneo para responder a las cuestiones que puedan surgir durante las auditorías, así como los elementos de protección personal necesarios para la ejecución segura de las tareas correspondientes.

De acuerdo a lo establecido previamente, LA ORGANIZACIÓN permitirá y garantizará el acceso de quien el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN designe con previo aviso de visita (excepto en casos de objeciones debidamente fundadas) para realizar todas las actividades de auditoría necesarias para reevaluar el alcance de la certificación solicitada o su seguimiento, aunque las actividades se efectúen total o parcialmente fuera de sus propias instalaciones, o en instalaciones de sus subcontratistas.

Se acuerda que LA ORGANIZACIÓN permitirá la participación, junto con el equipo auditor de representantes de los organismos ante los cuales el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN se halla acreditado o en proceso de acreditación, así como de observadores.

Se acuerda de LA ORGANIZACIÓN permitirá el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN proponga para la realización de las auditorías, de acuerdo con los riesgos identificados en relación a seguridad de la información, a la protección de los datos y a la eficacia de la auditoría.

El ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN garantizará que los profesionales actuantes tengan sus seguros correspondientes al día, de acuerdo a las instalaciones en las que se provea el servicio de auditoría, deslindando a LA ORGANIZACIÓN de toda responsabilidad sobre dicha cuestión.

Asimismo, todos los que participen del proceso de auditoría se hallan bajo el deber de confidencialidad descrito en este documento.

**TIPOS DE AUDITORÍAS Y OBLIGATORIEDAD:** Según surja de lo evaluado, podrán hacerse cualesquiera de las siguientes Auditorías:

a. **Auditoría de Certificación:** en caso de que LA ORGANIZACIÓN no cuente con certificado previo o el mismo no se halle vigente, independientemente de quién lo haya otorgado.

b. **Auditoría de Mantenimiento:** Una vez obtenido el certificado, LA ORGANIZACIÓN se compromete a realizar una Auditoría de Mantenimiento al menos una vez al año y antes de transcurridos los doce meses contados desde la auditoría anterior.

Se aclara y queda expresamente comprendido que de la realización de este tipo de auditorías depende directamente la vigencia del certificado emitido.

c. **Auditorías de Recertificación:** Previamente al vencimiento del/los Certificado/s, habrá de revisarse todo el sistema para comprobar su funcionamiento y poder darle continuidad, en caso de que el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN lo considere posible, al/los Certificado/s. Esta auditoría deberá realizarse -como mínimo - tres meses antes del vencimiento del/los certificado/s vigente/s.

d. **Auditorías Extraordinarias:** Puede solicitarlas LA ORGANIZACIÓN o bien el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN realizarlas a costo de LA ORGANIZACIÓN, en caso de tener justificados indicios de que la misma no se halla trabajando correctamente sobre el/los Sistema/s Certificado/s.

e. **Auditorías de Transición:** Se realizarán en caso de que la norma sobre la cual se expide determinado certificado, se haya modificado.

La realización de este tipo de Auditorías dependerá del tiempo restante de vigencia de cada Certificado y su realización se pactará de mutuo acuerdo y según se considere conveniente entre LA ORGANIZACIÓN y el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN.



El ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN deberá avisar a LA ORGANIZACIÓN sobre dicho cambio en la normativa, plazo de adecuación establecido y asesorará respecto del momento más conveniente de adecuación.

El alcance de este tipo de Auditorías es similar al de las Auditorías de Certificación.

f. **Auditoría de Cambio de Alcance:** Siempre que se prevea o solicite un cambio de alcance de una certificación ya otorgada, el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN deberá revisar la solicitud pertinente y determinar las actividades de auditoría necesarias para decidir respecto de dicha solicitud.

g. **Auditorías con notificación a corto plazo:** Se trata de auditorías a realizarse con poca o ninguna anticipación al cliente, con la finalidad de investigar quejas, responder a cambios o realizar seguimiento de la certificación suspendida. Por su naturaleza, se trata de auditorías cuya finalidad será revisar cuestiones puntuales. Su realización se notificará vía e mail y de la misma manera se comunicará quién conformará el equipo auditor. En dicho mail se describirá también las condiciones en las que dicha auditoría habrá de llevarse a cabo. Respecto del equipo auditor, EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN se compromete a poner especial énfasis y cuidado ya que eventualmente (y de acuerdo a los tiempos entre la notificación y la realización de la auditoría) LA ORGANIZACIÓN no podrá realizar objeciones al respecto.

h. **Auditorías de Transferencia:** Se realizarán cuando, quien posee un certificado vigente, otorgado por un Organismo de Certificación acreditado por un organismo de acreditación perteneciente al Acuerdo Multilateral (ML Agreement), solicite cambiar desde dicho Organismo a GLOBAL QUALITY ASSURANCE. De acuerdo a la información proporcionada, se evaluará la realización o no de una auditoría dividida en fases 1 y 2.

i. **Auditorías Remotas:** Esta modalidad de auditorías se llevarán a cabo cuando por razones de conveniencia operativa o por la ocurrencia de Eventos o Circunstancias Extraordinarias (ECE), LA ORGANIZACIÓN y EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN acuerdan su realización en forma total o parcial en cualquiera de las auditorías indicadas en los items anteriores. La aceptación de esta modalidad implica el conocimiento de ambas partes de todos los requisitos legales aplicables a la protección de datos y de la información, así como también las del uso de material audiovisual de las personas y se comprometen a usar herramientas de tecnologías de la información y de la comunicación que protejan la privacidad de datos e imágenes y que cumplan con todos los requerimientos legales y requisitos de las partes. LA ORGANIZACIÓN autoriza a EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN a utilizar capturas de pantallas y cualquier otro elemento audiovisual capturado durante la auditoría, como evidencias objetivas de auditoría o de participación de personas en la misma.

**SUSPENSIÓN DE AUDITORÍAS:** Eventualmente las auditorías programadas pueden suspenderse por fuerza mayor o casos fortuitos.

En caso de que las Auditorías no puedan llevarse a cabo por causas atribuibles a LA ORGANIZACIÓN ya sea por cuestiones de organización internas o bien porque por ejemplo llegado el momento de auditar, no existen interlocutores válidos o se demuestra que el sistema a auditar no es sostenible desde ningún aspecto o bien se observa que lo declarado en la Solicitud de Servicios de Certificación no se corresponde con lo observado por el auditor al momento de la auditoría, el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN se reserva el derecho de cobrar la auditoría que no pudo realizarse.

**INFORMES DE AUDITORÍAS Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN SOLICITADA:** Una vez realizada la auditoría del tipo que fuere, el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN generará un Informe escrito donde constará, entre otras cosas, el estado del sistema de gestión y las recomendaciones correspondientes.

El Informe se adecuará al formato correspondiente de acuerdo a los procedimientos internos del ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, conteniendo la descripción de cada hallazgo que hubiere, el requisito normativo, la calificación de dicho hallazgo y, en su caso, el plazo para cumplimentar los trabajos tendientes a corregirlos.



En caso de detectarse No Conformidades Mayores, el auditor colocará un plazo para sanearla, generándose la obligación de entregar evidencias de su cierre dentro del plazo estipulado en el informe. Dicha evidencia podrá hacerse de manera documental o a través de una Auditoría Extraordinaria, de acuerdo a la naturaleza del hallazgo. No se otorgarán certificados hasta tanto no se evidencia el cierre de todas las no conformidades mayores.

En caso de tratarse de No Conformidades Menores, LA ORGANIZACIÓN se obliga a presentar los correspondientes planes de acción, conociendo que la consecuencia de la no entrega de los mismos implicará el no otorgamiento del/los certificado/s -en caso de auditoría de certificación o de renovación- o bien la realización obligatoria de una Auditoría Extraordinaria si se ha excedido el plazo de 30 (treinta) días sin el envío de dichos planes de acción. Esta auditoría será obligatoria, con notificación previa por parte del ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN a LA ORGANIZACIÓN, quien deberá abonarla en su totalidad luego de su realización.

Eventualmente y a solicitud fundamentada de LA ORGANIZACIÓN, el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN puede otorgar una prórroga en dichos plazos.

El reiterado incumplimiento sobre el envío de la información correspondiente, así como el no cierre de los ítems, dará lugar a que el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN pueda realizar una Auditoría Extraordinaria.

En caso de Auditoría de Certificación, de no poder ser verificado el cierre de los hallazgos o la eficaz implementación de las acciones correctivas dentro de los seis meses posteriores a la finalización de la Fase 2 de la Auditoría de Certificación, se deberá realizar una nueva auditoría fase 2 para poder recomendar la certificación.

En caso de tratarse de una Auditoría de Recertificación, se deberá verificar la implementación de todas las acciones correctivas respecto de todas las no conformidades mayores para poder renovar el certificado, no siendo posible extender la validez de la certificación.

Si la implementación de las acciones correctivas pendientes se realiza eficazmente dentro de los seis meses posteriores a la expiración del certificado, el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN podrá restaurar la certificación, en cuyo caso emitirá un nuevo certificado con validez de tres años, con fecha de inicio en el día posterior al día de pérdida de vigencia del certificado anterior. En caso contrario, se deberá realizar una nueva auditoría fase 2 (como mínimo).

Se deja en claro que la no entrega de documentación (planes de acción o evidencias de cierre de hallazgos) o la no realización de la Auditoría Extraordinaria en caso de considerarse ello necesario para relevar el cierre de los hallazgos, traerá aparejado el no otorgamiento de certificados, la suspensión o incluso la baja de los mismos, debiendo ser ello notificado previamente por EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN.

**REEVALUACIÓN:** El ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN se reserva el derecho de reevaluar el sistema de gestión certificado en LA ORGANIZACIÓN, cuando así lo considere necesario, independientemente de que debe explicar las causales que ponen en marcha tal decisión como por ejemplo la posibilidad de que haya surgido nueva información que pudiera afectar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos y normas aplicables.

El costo de dicha reevaluación quedará exclusivamente a cargo de LA ORGANIZACIÓN.

**CONFIDENCIALIDAD:** Respecto de este punto, se observará en cada accionar, la POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD sobre la que se fundamenta el accionar del ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, a lo largo de toda su organización.

En virtud de existir intercambio de información sobre todo tipo de cuestiones entre LA ORGANIZACIÓN y el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, se conviene en que toda la información recibida, así como también la enviada y la generada durante el proceso de certificación, incluyendo la información enviada y recibida por terceros relacionada con LA ORGANIZACIÓN, se mantendrán bajo estricta confidencialidad.



El ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN solicitará previa autorización por escrito en caso de necesitar publicar cualquier tipo de información concerniente a LA ORGANIZACIÓN.

El ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN se ve eximido de lo expuesto en el párrafo anterior respecto de la información que LA ORGANIZACIÓN hace pública, así como también en aquellos casos en los que cualquier información sea requerida por la Justicia, ante lo cual el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN se compromete a informar a LA ORGANIZACIÓN de manera inmediata, salvo obligación legal o judicial en contrario.

El ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN publicará en su sitio web, los certificados que se encuentren vigentes, los cuales serán de acceso público, siempre que se cuente con el código del certificado.

LA ORGANIZACIÓN autoriza al ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN a compartir información relacionada con la certificación con el ORGANISMO ARGENTINO DE ACREDITACIÓN, entidad con la que el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN celebra un acuerdo de confidencialidad de la información. Asimismo, LA ORGANIZACIÓN autoriza al ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN a publicar información relacionada con la certificación en la Base de Datos del INTERNATIONAL ACCREDITATION FORUM (<https://iafcertsearch.org/>), la cual es de acceso público.

Se declara asimismo que todo el personal actuante a nombre del ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, firma un compromiso de confidencialidad que garantiza la confidencialidad establecida en esta cláusula. Se comprende dentro de este compromiso a aquellos auditores de algún organismo de acreditación que pudieran estar realizando auditorías al ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN.

**IMPARCIALIDAD:** El ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN se rige por una estricta POLITICA DE IMPARCIALIDAD, que rige todo su proceder y funcionamiento.

A raíz de dicha política, el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN es responsable de identificar y analizar las fuentes potenciales de conflicto de interés que ponen en riesgo la imparcialidad de las actividades de certificación y la puesta en marcha de las medidas pertinentes para su eliminación o minimización.

Para ello se compromete a realizar una exhaustiva investigación sobre las personas que realizarán el proceso de certificación, así como también comprometerá a las mismas a declarar cualquier tipo de incompatibilidad sobreviniente respecto de dicho deber.

En caso de descubrirse o surgir alguna causa que pudiera menoscabar la imparcialidad del proceso de certificación, el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN deberá realizar una minuta detallada sobre las mismas y las acciones tomadas en el sentido de repararlas o anularlas.

En caso de que la solución fuera apartar de funciones y reemplazar al profesional de manera inmediata, deberá hacerse previa notificación a LA ORGANIZACIÓN.

**OTORGAMIENTO DE CERTIFICADO:** El ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN se reserva el derecho de otorgar o mantener o no la certificación, de acuerdo a la recomendación del Auditor Líder y la decisión del Comité Evaluador una vez realizada la auditoría correspondiente. Esta decisión debe ser tomada por el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN a través de uno o varios miembros de su staff de auditores y evaluadores especialmente designados para esta tarea y de ninguna manera puede delegar la misma a otras personas u organizaciones.

En caso de que se decida certificar o mantener el certificado, el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN expedirá el documento de acuerdo a sus procedimientos internos y lo expresado en la norma ISO/IEC 17021-1 al respecto, dejándose constancia suficiente respecto del cierre y las acciones correctivas de No Conformidades mayores y menores respectivamente.



**VIGENCIA DEL CERTIFICADO. SANCIONES. SUSPENSION. BAJA:** La validez de cada certificado expedido se extiende por un plazo de tres años.

En casos en que LA ORGANIZACIÓN incurra en incumplimiento sobre lo pactado acerca de acciones y trabajos respecto del Sistema Certificado o cualquiera otra/s de las obligaciones pactadas en el presente convenio, de acuerdo al grado de incumplimiento, el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN podrá tomar cualquiera de las siguientes acciones, justificando la decisión y su cese en caso de corresponder:

- a) Suspensión del Certificado.
- b) Baja del Certificado.
- c) Reducción del alcance certificado.

A tales efectos, se considerará incumplimiento cualesquiera de los hechos siguientes, siendo este listado meramente enunciativo y no taxativo:

- a) a. Que LA ORGANIZACIÓN no cumpla con los requisitos de la/s norma/s o documento/s normativo/s aplicable/s;
- b) b. Que LA ORGANIZACIÓN no cumpla adecuadamente con las auditorías exigidas por el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN;
- c) c. Que LA ORGANIZACIÓN no permita al ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN ejercer todas las actividades de seguimiento y vigilancia;
- d) d. Que LA ORGANIZACIÓN altere o cambie, y en especial que reduzca, de forma que afecte el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión, las actividades, procesos y/o sitios incluidos en el alcance del Certificado, sin dar aviso al ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN y esperando su conformidad;
- e) e. Que LA ORGANIZACIÓN no abone al ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN los aranceles pactados en tiempo y forma;
- f) f. Que LA ORGANIZACIÓN transgreda o incumpla de cualquier modo las obligaciones pactadas en este Convenio o en el Documento de Certificación correspondiente;
- g) g. Que LA ORGANIZACIÓN realice publicidad que implique que la certificación se aplica a actividades y sitios por fuera del alcance de la certificación;
- h) h. Vencimiento del Certificado: Una vez transcurridos los tres años de vigencia del/los certificados, si LA ORGANIZACIÓN decide no realizar la correspondiente Auditoría de Recertificación, el o los Certificados, perderán su vigencia por el sólo vencimiento del plazo. El certificado vencerá independientemente de quién fuera responsable por la no realización de la auditoría de Recertificación y el mismo criterio se aplicará en caso de que no pudiera evidenciarse el cierre de las No Conformidades que impiden la recertificación.
- i) i. Suspensión o Baja Voluntarias: En caso de que LA ORGANIZACIÓN decida en forma voluntaria la suspensión o la baja de un certificado vigente, debe enviar a EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN una solicitud por escrito, indicando el alcance de la misma.

Tanto la baja como la suspensión y la reducción del alcance del/los certificado/s se realizarán indicándose la causa y, en el caso de la suspensión, se explicitarán también los requisitos y plazos para el levantamiento de la misma. En el caso de la reducción del alcance, se debe indicar el nuevo alcance reducido.



**APELACIONES:** LA ORGANIZACIÓN puede apelar las decisiones del ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN respecto de bajas, suspensiones, modificaciones de alcances de certificados e incluso respecto de disensos en cuanto a lo expresado en el Informe de Auditoría y de toda decisión en general tomada por el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN que la involucre.

A tal fin, existirá un formulario disponible en la página web a la vez que podrá realizarse por escrito si es ello necesario.

Los honorarios de los miembros del comité serán abonados de acuerdo al resultado de la apelación. En caso de ser diversos puntos los apelados, se prorrateará el valor total por cada uno y cada parte abonará el valor de aquellos puntos apelados y examinados de los que fuera responsable.

**QUEJAS:** LA ORGANIZACIÓN tiene la potestad de realizar quejas sobre aspectos que considere negativos del ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN o su personal.

Deben realizarse de manera fehaciente y deberán ser respondidas por el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN en un plazo no mayor de cinco días hábiles.

Si debiera constituirse comité, respecto de los honorarios se procederá de acuerdo a lo detallado en el apartado de apelaciones.

A tal fin, existirá un formulario disponible en la página web a la vez que podrá realizarse por escrito si es ello necesario.

Asimismo, el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN realiza periódicamente una Encuesta de Satisfacción, a través de la cual, LA ORGANIZACIÓN podrá evaluar el proceder y presentar las quejas correspondientes.

A tales fines, LA ORGANIZACIÓN deberá designar a la persona que deba responder dichas encuestas.

**USO DE LOGOS Y MARCAS:** EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN declara ser dueño y único propietario de las marcas y logos de certificación entregados junto con el certificado, cediendo el uso del mismo a LA ORGANIZACIÓN, con la condición de que el Certificado se encuentre plenamente vigente sin existir ninguna contraprestación económica sobre dicha cesión.

EL ORGANISMO ARGENTINO DE ACREDITACIÓN es dueño y único propietario del logotipo y marca de acreditación. EL INTERNATIONAL ACCREDITATION FORUM es dueño y único propietario del logotipo IAF.

LA ORGANIZACIÓN podrá utilizar la marca de certificación, el logo e isologo del ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, dentro de las siguientes condiciones:

- a) Podrán utilizarse en publicaciones y papelería en general de LA ORGANIZACIÓN, no debiendo utilizarse bajo ningún concepto sobre el producto o su embalaje primario o de cualquier manera que dé a entender que la certificación se extiende al producto, servicios o procesos.
- b) El uso y el texto deben ser claros respecto del alcance del sistema de gestión certificado, debiendo hacerse referencia a la actividad certificada y del alcance mencionado, cuya descripción figura en el certificado emitido con su número de registro correspondiente, no debiendo dar lugar a ningún tipo de confusión sobre dicho alcance. No debe haber ambigüedad en la utilización del logo o el texto que acompaña, respecto de qué ha sido certificado y qué organismo de certificación otorgó la certificación.
- c) No podrán utilizarse en informes ni certificados de ensayo de laboratorio, de calibración ni de inspección.
- d) En caso de modificación del alcance del certificado, dicha decisión debe verse reflejada en todo uso que se hiciere de la marca o de los logos, comprometiéndose LA ORGANIZACIÓN a modificar toda publicidad o sitio donde los utilizará en



+54 341 496-5048



gqa@globalqassurance.com



[www.globalqassurance.com](http://www.globalqassurance.com)

adelante, pero siempre se tendrá como premisa la claridad en el alcance del/los certificado/s en los términos del inciso anterior;

- e) Al vencimiento del certificado, LA ORGANIZACIÓN, deberá cesar en el uso de marca, logotipo, isologo o cualquier referencia del ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, excepto en el supuesto de renovación, para lo cual regirá como nuevo período el vencimiento que figure en el certificado renovado, siempre bajo las condiciones expresadas en esta cláusula;
- f) Si el Certificado otorgado fuera retirado, cancelado o suspendido, LA ORGANIZACIÓN deberá cesar en el uso por el lapso de tiempo correspondiente o de manera definitiva, según el caso;
- g) LA ORGANIZACIÓN deberá cesar en el uso de marca o logo cuando el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN considere, de manera fundamentada, que el uso que se realiza de los mismos, o cualquier alusión al certificado emitido, es engañoso, confusa o perjudicial para el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, reanudándolo inmediatamente después de subsanar la cuestión en debate;

La presente enunciación no es exhaustiva, reservándose el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, toda acción tendiente a enmendar cualquier uso de marca o logo que considere ofensivo, incorrecto, engañoso o perjudicial en cualquier sentido, para su reputación. Entre estas medidas puede comprenderse la suspensión o incluso el retiro del certificado como medida correctiva, independientemente de las acciones legales que correspondieren.

LA ORGANIZACIÓN no puede hacer uso alguno de los logotipos de OAA e IAF, sólo pudiendo hacer uso de la Marca de Certificación Acreditada (MCA), con las siguientes restricciones:

- a) La MCA sólo puede ser utilizada por organizaciones que dispongan de un certificado acreditado.
- b) La MCA no puede ser utilizada sobre productos, sus embalajes o cualquier otro uso que sugiera que los productos están certificados por el ORGANISMO ARGENTINO DE ACREDITACIÓN o que éste ha participado de alguna manera en la certificación del mismo.
- c) La MCA no puede ser utilizada en informes y/o certificados de laboratorios u organismos de inspección cuyos sistemas de gestión se encuentren certificados.
- d) La MCA debe formar una unidad gráfica de forma que sea utilizada como una única "marca".

La ORGANIZACIÓN solamente puede utilizar los logos de certificación y MCA provistos por el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, no pudiendo alterar el diseño, color o forma de los mismos de manera alguna. Al modificar el tamaño de los logotipos, se deben mantener inalteradas las proporciones.

Estos términos se aplican a toda declaración que LA ORGANIZACIÓN pueda realizar respecto de la certificación obtenida (en su totalidad o en parte de la misma) en cualquier tipo de medio de comunicación, debiendo abstenerse de publicidades o declaraciones engañosas al respecto y siendo siempre claros respecto de los límites de dicha certificación, así como el estado y alcance (actividades y sitios) de la misma.

Ante cualquier duda sobre el alcance de estas disposiciones, LA ORGANIZACIÓN debe consultar de inmediato al ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN.

Tanto el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, como el ORGANISMO ARGENTINO DE ACREDITACIÓN o el INTERNATIONAL ACCREDITATION FORUM, se reservan el derecho de solicitar a LA ORGANIZACIÓN el cese inmediato del uso de los logos de



certificación o de la MCA en cualquier momento o circunstancia en la que vean que estos Términos y Condiciones no están siendo respetados en forma total o parcial o en cualquier otra situación que consideren pertinente.

**FACTURACIÓN Y PAGOS:** Cada auditoría realizada, de cualquier tipo que fuera, generará la factura correspondiente, la cual deberá ser abonada en un plazo de diez (10) días a partir de la emisión de la misma.

Se entiende por “abonada” al pago líquido dentro del plazo estipulado, siendo excepcional y de mutuo acuerdo un pago fuera del mismo.

Los pagos se realizarán por transferencia bancaria, cheques con la fecha correspondiente al plazo estipulado en esta cláusula o bien en efectivo en la sede del ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN.

**ACTUALIZACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN:** LA ORGANIZACIÓN será notificada cada vez que estos Términos y Condiciones sean actualizados y podrá expresar su disconformidad sobre cada actualización, en cuyo caso deberá hacerlo por escrito al ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, quién decidirá en ese caso sobre las consecuencias que esa postura tiene sobre las certificaciones emitidas en favor de LA ORGANIZACIÓN, pudiendo derivar en la baja de las mismas. En cada caso, EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN deberá responder por escrito a LA ORGANIZACIÓN sobre su decisión. Pasados los 5 (cinco) días hábiles de producirse la notificación, de no mediar una respuesta de LA ORGANIZACIÓN, EL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN dará por aceptados los cambios realizados a los Términos y Condiciones del Servicio de Certificación por parte de LA ORGANIZACIÓN.

**FINALIZACIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL:** En caso de que no se manifieste voluntad en contrario de alguna de las partes intervinientes, el presente acuerdo continuará vigente, prestándose los periódicos servicios de auditorías.

El presente acuerdo finalizará por las siguientes causas:

- a. Mutuo acuerdo, por escrito y firmado por personas capaces de obligar a las partes;
- b. Denuncia de una de las partes en virtud del incumplimiento de la otra;

En caso de que el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN tome dicha iniciativa, deberá avisar a LA ORGANIZACIÓN con no menos de veinte (20) días de anticipación al cese de servicios, salvo que se verificaran reiterados incumplimientos y el ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN haya notificado a LA ORGANIZACIÓN su voluntad de no mantener el servicio en dichos términos.

Si LA EMPRESA decidiera prescindir de los servicios del ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN, deberá avisar con no menos de veinte (20) días de anticipación, plazo en el cual deberá saldar la totalidad de los montos pendientes, si los hubiere.

**COMPETENCIA Y DESACUERDOS:** En caso de conflictos, las partes acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de la Ciudad de Rosario, Provincia de Santa Fe.

