

DEBERES DEL CLIENTE

- I. ICOMCER posee con sus clientes un acuerdo de certificación, esto a través de un contrato o una cotización de servicios, en ambos casos los clientes deberán cumplir con los siguientes deberes:
 - a. El CLIENTE debe cumplir con los requisitos de certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando los comunica el ICOMCER;
 - b. Si la certificación se aplica a la producción en curso, el producto certificado continúa cumpliendo con los requisitos del producto;
 - c. El CLIENTE debe tomar todas las medidas necesarias para:
 - i. Realizar la evaluación, seguimiento, disposiciones para examinar la documentación y registros, y tener acceso al equipo, ubicaciones, áreas, personal y los subcontratistas del cliente que sean pertinentes para el rastreo de sus productos certificados por ICOMCER
 - ii. Investigar y tomar acciones de las quejas y reclamos asociados a los productos certificados.
 - iii. De ser necesario permitir la participación de observadores externo (organismo acreditador o ente gubernamental), a sus productos certificados.
 - d. Si el CLIENTE hace declaraciones sobre la certificación, estas deben ser coherentes con el alcance de la certificación de sus productos;
 - e. El CLIENTE no debe utilizar la certificación de su producto de manera que ocasione mala reputación para ICOMCER, y no debe hacer ninguna declaración relacionada con la certificación de su producto que ICOMCER pueda considerar engañosa o no autorizada;
 - f. Inmediatamente después de suspender, retirar o finalizar la certificación, el CLIENTE debe dejar de utilizarla en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella, y emprende las acciones exigidas por el esquema de certificación (por ejemplo, la devolución de los documentos de la certificación) y cualquier otra medida que se requiera;
 - g. Si el CLIENTE suministra copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación, toda reproducción debe ser con autorización de ICOMCER;
 - h. Al hacer referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el CLIENTE debe informar a ICOMCER para verificar que la información sea real y fidedigna y no contrapone al esquema de certificación utilizado para el producto;
 - i. El CLIENTE debe cumplir con todos los requisitos que pueda estipular el esquema de certificación con relación al uso de las marcas de conformidad y a la información relacionada con el producto;
 - j. El CLIENTE conserva un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación y pone tales registros a disposición de ICOMCER cuando este lo solicite. El cliente toma las acciones a tales quejas y a las deficiencias que se encuentren en los productos que afectan a la conformidad con los requisitos de la certificación y documenta las acciones realizadas;
 - k. El CLIENTE debe informar a ICOMCER, sin retraso, acerca de los cambios que pueden afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación;

- I. El CLIENTE debe Informar cambios de dirección de manera oportuna a ICOMCER, ya sea la dirección comercial o de envíos y retiro de documentos;
 - m. El CLIENTE debe informar toda modificación al producto o materia prima del mismo, incluyendo cambio de fabricante o dirección del fabricante, el cual deberá ser evaluado para verificar que el certificado emitido por ICOMCER siga siendo vigente;
 - n. El CLIENTE debe informar cualquier cambio de su condición legal.
- II. El Certificado emitido por ICOMCER contiene toda la información del proceso de certificación. Para el uso de éste el cliente debe tener las siguientes consideraciones:
- a. Los certificados son únicamente aplicables y usados para informar la condición de conformidad del producto incluido en el mismo con el alcance y vigencia correspondiente.
 - b. Cuando ICOMCER emite un certificado éste sólo podrá ser reproducido en su totalidad según el documento original.
 - c. En el caso de uso del certificado para publicidad debe hacer referencia claramente al producto certificado, su alcance y vigencia.
 - d. El cliente podrá publicitar en la forma que se estime conveniente la certificación de conformidad de ICOMCER previa presentación, revisión y aprobación del organismo certificador.
 - e. En el caso de suspensión o cancelación de certificados el Cliente deberá tomar las acciones necesarias, para retirar de la publicidad que ha realizado y comunicar a ICOMCER.
- III. El cliente debe hacer uso de la Marca de ICOMCER teniendo en consideración:
- a. La Marca de certificación o Sello puede ser usada a partir únicamente de que ICOMCER haya otorgado la certificación y el cliente envíe el diseño para ser revisado y probado por ICOMCER.
 - b. La Marca de certificación o Sello puede ser usada directamente en el producto. certificado de forma clara y/o en el envase primario, respetando su estructura de diseño
 - c. En el caso de uso de Marca o Sello para publicidad debe hacer referencia claramente al producto certificado de manera de no crear confusión.
 - d. La Marca o Sello puede usarse en artículos de papelería, anuncios publicitarios que se encuentren directamente relacionados con el producto certificado.
 - e. El cliente podrá publicitar en la forma que se estime conveniente la marca o Sello de ICOMCER previa presentación, revisión y aprobación del organismo certificador.
 - f. El diseño de la marca o Sello será el indicado en Procedimiento de Uso de Licencias y debe ser diseñado de tal forma que no permita falsificación ni transferencia.
 - g. Los clientes deberán dejar de usar la marca o Sello de certificación en el caso de que ICOMCER pierda el carácter de acreditado.
 - h. En el caso de suspensión o cancelación de la certificación el Cliente deberá tomar las acciones para no incorporar y/o retirar el Sello de ICOMCER de los productos y material o publicidad que haya sido empleado y comunicar a ICOMCER.

- i. El uso indebido de la marca o Sello de ICOMCER por incumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento, será considerado como un incumplimiento grave a los compromisos de certificación debiendo tomarse los correctivos.
- j. ICOMCER se reserva el derecho de tomar acciones legales en el caso de que la marca o SELLO sea utilizado en productos no cubiertos por el certificado emitido como resultado del proceso de certificación.
- k. Para mayor profundidad revisar Procedimiento de Uso de Licencias de Certificación en nuestro sitio web <https://icomcer.cl/documentacion/>

DERECHOS DEL CLIENTE

Son derechos del CLIENTE, los siguientes:

- a. Exigir el cumplimiento de las fechas propuestas por el organismo;
- b. Obtener información del proceso de certificación;
- c. Recibir la documentación asociada a la solicitud de certificación;
- d. Conocer los aranceles de certificación.

DEBERES DE ICOMCER

Son deberes de ICOMCER como organismo de certificación acreditado y autorizado por el ente gubernamental, lo siguiente:

- a. Cumplir en forma continua todas las disposiciones establecidas en los requisitos de acreditación, tales como normas, procedimientos y criterios relacionados;
- b. Cumplir con las actualizaciones y requisitos complementarios que pueda establecer el organismo acreditador y/o ente gubernamental, dentro del ámbito cubierto por el alcance de acreditación y autorización otorgado;
- c. Proporcionar, cuando sea pertinente, el acceso a aquellos documentos que permitan comprender el nivel de independencia e imparcialidad de ICOMCER respecto a sus organismos relacionados;
- d. Conservar la documentación relacionada a los certificados emitidos en el ámbito de la Certificación por un período de 5 (cinco) años, salvo que sea requerido un período mayor por disposiciones legales;
- e. Demostrar que mantiene la competencia técnica para la realización de sus actividades acreditadas;
- f. Informar a quien lo solicite, el alcance exacto de su acreditación, incluyendo, si fuere el caso, las actividades suspendidas;

- g. En caso de suspensión o retiro de la acreditación, informar a sus clientes sobre dicha situación y sus posibles consecuencias;
- h. Mantener la confidencialidad de la información proporcionada por el cliente;
- i. Proporcionar los servicios de certificación a todos los solicitantes cuyas actividades estén dentro del alcance de su autorización y/o acreditación, sin discriminación;
- j. ICOMCER pone a disposición del cliente Información sobre esquemas de certificación, incluyendo los procedimientos de evaluación, las reglas y los procedimientos para otorgar, mantener ampliar o reducir el alcance de la certificación (certificado de aprobación), o para suspender, retirar o denegar la certificación (informe de rechazo);
- k. Informar a sus clientes sobre el resultado de sus evaluaciones una vez finalizado el proceso de certificación;
- l. Poseer disposiciones documentadas (seguros, reservas) para cubrir las responsabilidades legales que se deriven de sus operaciones;
- m. Informar sobre los procedimientos para el tratamiento de quejas y apelaciones.

ICOMCER, declara que sus fuentes de ingresos son generadas de las actividades propias de certificación.

