

## 1. GENERAL

A menos que se acuerde lo contrario y por escrito, todas las ofertas o servicios y todas las relaciones contractuales que resulten entre ICOMCER y cualquier CLIENTE que solicite los servicios de certificación deben regirse por estas Condiciones Generales.

Estas Condiciones Generales, y según apliquen, la Propuesta, la Solicitud, los Términos y Condiciones, el Contrato y el Uso de la Marca de Certificación de ICOMCER, constituyen el total del acuerdo entre el Cliente e ICOMCER. Salvo de manera contraria establecido, ninguna variación al Contrato será válida a menos que sea acordada por escrito y sea firmada por el Cliente e ICOMCER.

Cuando un Certificado se emita al Cliente, ICOMCER suministrará los Servicios utilizando el cuidado y la destreza razonables y de acuerdo con el Código de Ética que estén vigentes en ese momento. Una copia de dicho código será suministrada por ICOMCER una vez se inicien los Servicios.

## 2. SERVICIOS

2.1. Estas Condiciones Generales cubren los siguientes servicios:

- Servicios de Certificación de Sistemas: Calidad, Ambiental y Ecodiseño certificaciones en sistemas de gestión de acuerdo con las normas nacionales e internacionales;
- Servicios de Certificación de Conformidad de Producto de acuerdo con la Reglamentación Nacional emanada desde el Ministerio de Energía, SEC, Ministerio de Turismo, SERNATUR. Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones y/o cualquier otro previsto en la legislación nacional.

Una vez finalizado un programa de evaluación, ICOMCER emitirá un Reporte al Cliente. Cualquier recomendación suministrada en el Reporte no es vinculante para el Ente Certificador, además, la decisión de emitir un Certificado será discrecional en base a los resultados y corresponderá únicamente responsabilidad de ICOMCER.

El Cliente reconoce que ICOMCER 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 ICOMCER 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.

2.2. La certificación, suspensión, retiro o cancelación de un Certificado debe llevarse a cabo de acuerdo el procedimiento SUSPENSIÓN, RETIRAR Y/O REDUCCION DE ALCANCE DE CERTIFICACIÓN.



- 2.3. Cliente autoriza a ICOMCER para que divulgue el resultado de la certificación al público a través de su página web o cuando le es requerida por el ente regulador, es ese caso ICOMCER debe informar al CLIENTE.
- 2.4. Para prestar estos servicios ICOMCER declara que sus oficinas se encuentran ubicadas en Santiago de Chile y que en función del sistema aplicar revisará y comunicará a sus clientes si éstos servicios podrá realizarlos en el extranjero

### 3. OBLIGACIONES DE ICOMCER

- 3.1. ICOMCER prestará los servicios y entregará el certificado de aprobación y los informes al cliente, con la diligencia esperada de un organismo competente y experimentado en el campo de la certificación.
- 3.2. ICOMCER no es asegurador ni garante de la idoneidad, calidad, cumplimiento o funcionamiento de los productos, servicios u otras actividades realizadas o producidas por el cliente.
- 3.3. El certificado de aprobación y los informes serán emitidos en función de las instrucciones escritas, documentos, información y muestras proporcionadas a ICOMCER por el cliente antes de la prestación de los servicios. ICOMCER no se responsabiliza de errores, omisiones o inexactitudes en el certificado de aprobación o en los informes derivados del carácter incompleto o erróneo de la información recibida del cliente.
- 3.4. Los documentos relativos a compromisos contraídos entre el cliente y terceros, tales como los contratos de venta, suministro o trabajo, cartas de crédito, conocimientos de embarque, especificaciones, bases de datos, cartas de puesta en servicio, certificado de recepción o conformidad, revelados a ICOMCER, se considerarán sólo a título informativo, sin que ninguno amplíe o restrinja el alcance de los servicios o las obligaciones de ICOMCER recogidos en el contrato.
- 3.5. A través del contrato pactado entre ICOMCER y el cliente; ICOMCER cumple los requisitos al referirse al estado de su certificación en los medios de comunicación, tales como internet, folletos o publicidad, u otros documentos;
- 3.6. ICOMCER exigirá al cliente que no haga ni permita que se haga ninguna declaración engañosa concerniente a su certificación;
- 3.7. ICOMCER exigirá al cliente que no utilice ni permita la utilización de manera engañosa de ningún documento de certificación, en su totalidad o en parte;
- 3.8. ICOMCER exigirá al cliente cese, en caso de retirar su certificación, toda publicidad que se refiera a la certificación, como lo indique el organismo de certificación;
- 3.9. ICOMCER exigirá al cliente que modifique toda su publicidad en caso reducción del alcance de la certificación;



- 3.10. ICOMCER exigirá al cliente que no permita que haga referencia a la certificación de su sistema de gestión para dar a entender que el organismo de certificación certifica un producto (incluyendo un servicio) o un proceso;
- 3.11. ICOMCER exigirá al cliente que no dé a entender información de la empresa, que la certificación se aplica a actividades y sitios por fuera del alcance de la certificación, y
- 3.12. ICOMCER exigirá al cliente que no utilice su certificación de forma que desprestigie al organismo de certificación y/o el sistema de certificación y pierda la confianza del público.
- 3.13. Otras obligaciones revíselas en DEBERES Y DERECHOS DE CLIENTE E ICOMCER presente en nuestra página web <https://icomcer.cl/wp-content/uploads/2020/03/DEBERES-Y-DERECHOS-DEL-CLIENTE-ICOMCER.pdf>.

#### 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 ICOMCER cuando ésta lo requiera, incluyendo la asistencia de personal del Cliente propiamente calificado, competente y autorizado. El Cliente debe además suministrar a ICOMCER, libre de costos, espacio apropiado para llevar a cabo reuniones correspondientes.
- 4.2. El Cliente reconoce, 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 que el CLIENTE pretenda agregar o modificar estas Condiciones Generales, no tendrá efecto alguno a menos que sea aceptado expresamente por escrito por ICOMCER.
- 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. EL CLIENTE debe suministrarle a ICOMCER toda información disponible en relación con peligros conocidos o potenciales que el personal de ICOMCER pueda encontrar durante su visita. ICOMCER 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.
- 4.5. Para la Certificación de Conformidad de Producto bajo el Decreto Supremo DS N° 298:2005, el Cliente debe cumplir con todos los requisitos de éste. El cliente solo



podrá colocar el Sello ICOMCER y códigos QR sólo cuando haya finalizado el proceso de certificación.

- 4.6. El Cliente solo podrá reproducir o publicar extractos de cualquier reporte de ICOMCER si el nombre de ICOMCER no aparece de ninguna manera a menos que el Cliente haya obtenido previa autorización por escrito de ICOMCER; así mismo el organismo 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 ICOMCER considere que el Cliente ha utilizado su nombre de forma abusiva. El Cliente no debe publicar detalles sobre la forma en que ICOMCER realiza, conduce o ejecuta sus operaciones.
- 4.7. El Cliente debe de manera inmediata informar a ICOMCER de cualquier cambio; entre ellos 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 ICOMCER de cualquier no conformidad mayor identificada durante auditorías internas efectuadas por el Cliente, por sus socios o autoridades.

## 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 Informe y la Supervisión periódica que ICOMCER llevará a cabo para la mantención del Certificado. Como los honorarios se basan en la tasa que aplique al momento de presentar la Propuesta, ICOMCER se reserva el derecho de incrementar los costos durante el periodo de registro. ICOMCER 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 ICOMCER 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 ICOMCER.
- 5.3. Una copia de la tarifa de cobro de ICOMCER estará a disposición cuando se solicite.
- 5.4. Después de la entrega del Informe y/o Certificado al Cliente, ICOMCER 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 factura, 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.
- 5.5. Cualquier uso por parte del Cliente de cualquier Informe o Certificado o la información contenida dentro de éste es condicional al pronto pago de todos los honorarios y cobros. ICOMCER 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.
- 5.6. El Cliente no tiene derecho a retener o diferir el pago de ningún valor adeudado a ICOMCER por cuenta de alguna disputa que pueda ir en contra de ICOMCER.
- 5.7. ICOMCER puede elegir tomar acción para obtener el cobro de los honorarios o pagados, en cualquier tribunal que tenga jurisdicción competente.
- 5.8. El Cliente deberá pagar todos los gastos en que incurrió ICOMCER por este Cobro, incluyendo los honorarios de abogado y gastos relacionados.

## 6. ALMACENAMIENTO DE ARCHIVOS

- 6.1. ICOMCER deberá mantener en su archivo, por el período requerido por el ente de acreditación, o por la reglamentación existente, 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, ICOMCER 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

- 7.1. Cualquier documento, incluyendo, pero no limitando a cualquier Informe o cualquier Certificado suministrado por ICOMCER, es y seguirá siendo propiedad de ICOMCER 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.
- 7.2. Los nombres, marcas de servicio, marcas comerciales y derechos de autor de ICOMCER no serán utilizados por el cliente, salvo que medie la previa autorización escrita de ICOMCER.
- 7.3. El uso del Certificado de Aprobación está regulado por ICOMCER, si bien existe a disposición del cliente un documento explicativo acerca de cómo mostrar y utilizar la marca de certificación y los logotipos asociados. ICOMCER auditará el uso de la marca de certificación y/o el logotipo asociado en las visitas de seguimiento posteriores. Revisar página web procedimiento USO DE LICENCIAS Y SELLOS <https://icomcer.cl/wp-content/uploads/2020/03/USO-DE-LICENCIAS-Y-SELLOS.pdf>

## 8. COMUNICACION

El Cliente podrá promover su certificación de acuerdo con los términos estipulados en el Procedimiento Uso de Licencia y Sellos. El uso del nombre corporativo de ICOMCER con fines de publicidad no está permitido sin previo consentimiento por escrito de ICOMCER.

## 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:
- sea en adelante bien conocida por el público;
  - haya sido suministrada a la parte que la recibió de manera no confidencial antes del momento de su divulgación por la parte divulgada;
  - 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.
- 9.3. El Certificado de Aprobación y los Informes emitidos por ICOMCER están destinados a su uso exclusivo por el Cliente y no se publicarán, ni se utilizarán con fines



- publicitarios, ni serán copiados, ni reproducidos para su distribución a cualquier otra persona o entidad, sin el consentimiento formal de ICOMCER.
- 9.4. Cada parte se responsabilizará de asegurar que todas las personas a las que se revele la información confidencial en ejecución del contrato mantendrán el carácter confidencial de la información, que no revelarán, ni divulgarán la misma a personas o entidades no autorizadas, y que asumirán plenamente su responsabilidad por cualquier incumplimiento de dicha obligación de confidencialidad.
- 9.5. A la finalización o extinción del contrato por cualquier razón o por indicación de la otra parte, cada parte deberá devolver o restituir la información confidencial de la otra parte que se encuentre en ese momento en su poder o bajo su control. No obstante, ello no impedirá a ICOMCER conservar copias del Certificado de Aprobación, de los Informes y de la documentación relacionada en cumplimiento de los procedimientos de conservación de registros y documentos exigidos por la reglamentación nacional.

## 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. Una vez venza 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 Término Inicial o con notificación de tres meses en cualquier momento después del Término inicial.
- 10.2. ICOMCER 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 ICOMCER, 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 7, 8, 10, 12 y 13, 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 a la revisión de ICOMCER 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 de un nuevo Contrato.

## 11. FUERZA MAYOR.

Si a ICOMCER 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 ICOMCER, incluyendo más no limitando por; huelga, Fiscalización de la autoridad, Accidente al interior de la empresa, Riesgos Salud, 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 :

- a. Informar de forma inmediata a ICOMCER
- b. Pagar el valor de todos los gastos fallidos efectuados o incurridos
- c. Pagar una proporción de los honorarios acordados igual a la proporción (si alguna) de los servicios que se llevaron a cabo;

ICOMCER debe ser liberada de toda responsabilidad, cualquiera que sea, por el desempeño total o parcial del Servicio requerido y deberá reprogramar nuevamente las actividades en conjunto con el cliente.

Si ha sido ICOMCER el que ha sido el que ha originado la suspensión que le impide desempeñar o completar cualquier servicio por el cual se ha efectuado el Contrato por fuerza mayor por causas de accidentes de trayectos, licencias médicas de los auditores tiene la responsabilidad de

- a. Informar de forma inmediata al cliente
- b. Revisar con el cliente una nueva programación
- c. Cubrir los gastos por la programación fallida

## 12. LIMITACION DE RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACION

- 12.1. ICOMCER 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 limitar la responsabilidad de ICOMCER con el Cliente por muerte o lesión personal o por fraude o cualquier otro





- caso que resulte de la negligencia de ICOMCER por la cual sería ilegal excluir o limitar su responsabilidad.
- 12.3. Sujeto a la cláusula 12.2, la responsabilidad total de ICOMCER 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 ICOMCER bajo el Contrato (excluyendo el Impuesto al Valor Agregado en él).
- 12.4. Sujeto a la cláusula 12.2, ICOMCER no tendrá responsabilidad con el Cliente por reclamo o pérdida, daño o gasto, a menos que se inicien procedimientos arbitrales 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, ICOMCER 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 Informes o a los Certificados; y
    - iii. cualquier resultado incorrecto, Informes, o Certificados que resulten de información no clara, errada, incompleta, engañosa o falsa, suministrada a ICOMCER;
  - 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 ICOMCER, el Cliente acuerda indemnizar y no responsabilizar a ICOMCER y sus 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 ICOMCER.
- 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 prepago o email, 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 prepago o email y no se han recibido observaciones hasta tres (3) días después de la fecha de envío;
- 13.5. Las Partes reconocen que ICOMCER suministra los Servicios al Cliente como un contratista independiente y que el Contrato no crea una sociedad, agencia, empleo o relación fiduciaria entre ICOMCER y el Cliente.
- 13.6. Cualquier falla por parte de ICOMCER 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. CONDICIONES PARTICULARES SOBRE PROCESOS DE CERTIFICACIÓN DE ESQUEMAS BAJO LA NORMA ISO 17021, ISO CASCO 5 o TURISMO.**



ICOMCER presta servicios de certificación a disposición de cualesquiera personas, empresas, compañías, asociaciones, fundaciones, organismos públicos o autoridades, consistentes en auditoría y certificación por referencia a una especificación reconocida o a parte de esta.

Los contratos de servicios de auditoría y certificación prestados por ICOMCER son de duración indefinida o automáticamente renovables, salvo indicación expresa o cuando el proceso o producto se ha modificado (ISO CASCO5)

Tales contratos tienen por objeto procesos de certificación en ciclos trianuales o en los que corresponda según esquema de certificación de referencia. Son aplicables a dichos contratos las “Condiciones Generales para la Contratación de Servicios de Certificación.

Para lograr y conservar la certificación, los clientes de ICOMCER deben desarrollar y mantener sus sistemas de gestión de acuerdo con las mencionadas especificaciones, permitiendo el acceso incondicional a ICOMCER para auditar o verificar, mediante el proceso de certificación, el desarrollo, implantación, mantenimiento y seguimiento de dichos sistemas de gestión por referencia a la especificación acordada.

La certificación otorgada por ICOMCER cubre únicamente la prestación de servicios, o la producción o suministro de bienes bajo el alcance de los sistemas de gestión desarrollados por el Cliente y certificados por ICOMCER. En determinados esquemas de certificación, será preciso ampliar los contenidos del certificado. Tales ampliaciones se aportarán por separado respecto de los contenidos del esquema de que se trate. Los clientes serán los únicos responsables de cualquier defecto en sus productos o servicios, y deberán defender, proteger e indemnizar a ICOMCER de cualquier defecto, reclamación o responsabilidad relacionada con la defectuosa producción, provisión o suministro por parte cliente de sus productos o servicios.

La certificación emitida por ICOMCER no exime a los clientes del cumplimiento de sus obligaciones legales respecto a los servicios o productos que estén dentro del alcance de sus sistemas de gestión.

ICOMCER proporciona a sus clientes información respecto del proceso para otorgar, rechazar, mantener la certificación, ampliar o reducir el alcance de la certificación, renovar, suspender o restaurar o retirar la certificación los requisitos del organismo de certificación con respecto a los clientes; para que ellos:

- a. tomen las medidas necesarias para llevar a cabo las auditorías, incluidas las medidas para examinar la documentación y el acceso a todos los procesos y áreas, registros y personal para los fines de la certificación inicial, de seguimiento, de la renovación de la certificación y de la resolución de las quejas;



- b. tomen, cuando corresponda, medidas para dar cabida a la presencia de observadores (por ejemplo, los evaluadores de acreditación o auditores en formación)

#### **14.1. SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN**

- a. El Cliente debe proporcionar información detallada sobre el tamaño y el alcance de sus operaciones vinculadas al servicio de ICOMCER.
- b. Una vez recibida esta información, ICOMCER emitirá una oferta al Cliente. Las ofertas de podrán ir referidas a un único emplazamiento y/o ubicación, o podrán revestir carácter Multi-Emplazamiento (Multi-Sitios), por los Servicios de certificación a prestar en dos o más emplazamientos y/o ubicaciones.
- c. La propuesta de ICOMCER se basará en la información facilitada por el cliente.
- d. Cuando en una auditoria se detecte que la información facilitada por el cliente no es precisa o exacta, ICOMCER se reserva el derecho de modificar y ajustar su oferta y/o el contrato, en la medida necesaria para garantizar que se cumplen los objetivos de la certificación.

#### **14.2. PROCESO DE CERTIFICACIÓN. FASE INICIAL**

##### **a. AUDITORÍA ETAPA 1 o FASE 1**

- i. ICOMCER realizará una revisión preliminar documental para determinar si el cliente está adecuadamente preparado para pasar a la Etapa 2 de la auditoria (comprensión de los requisitos, recopilación de la información sobre el alcance del sistema de gestión, los procesos y el emplazamiento del Cliente, revisión de la asignación de recursos para la etapa 2, planificación para la etapa 2, evaluación de los sistemas de auditoría interna).

##### **b. AUDITORÍA ETAPA 2 O FASE 2**

- i. ICOMCER proporcionará un plan de auditoría antes de su inicio.
- ii. El equipo de auditoría de ICOMCER se reunirá con el responsable del proceso del Cliente para tratar los detalles del proceso de auditoría y considerar posibles cuestiones relacionadas con su realización.
- iii. El equipo de auditores de ICOMCER expondrá todas las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora, siempre y cuando se hayan identificado durante la auditoría.
- iv. El equipo de auditores de ICOMCER preparará y presentará a la dirección del Cliente las conclusiones y hallazgos de la auditoría. Lo indicado se reflejará



en un informe que se realizará y entregará con posterioridad a la finalización de la auditoría.

**c. MODIFICACIONES EN LAS ETAPAS 1 Y 2**

- i. Si luego de la etapa 1, ICOMCER determina que las prestaciones para la etapa 2 deben ser ajustadas (p.e. cambios en el alcance, número de auditores por jornada, auditorías, emplazamientos), será preciso modificar el contrato.
- ii. Si tras la etapa 1 ICOMCER determina que el cliente no está preparado, dicha etapa podrá ser repetida hasta alcanzar los resultados satisfactorios que permitan continuar con la ETAPA 2.
- iii. Cuando las etapas 1 y 2 se han previsto una a continuación de la otra, ICOMCER tiene el derecho de posponer la etapa 2 a expensas del cliente, si los resultados de la etapa 1 no son satisfactorios en orden a continuar con la etapa 2.

**d. NO CONFORMIDAD**

- i. Los auditores de ICOMCER sólo identificarán aquellas no conformidades que contribuyan a mejorar los sistemas de gestión del cliente.
- ii. Los auditores de ICOMCER sólo identificarán aquellas no conformidades que no cubran un requisito normativa de la norma de referencia en el alcance.

**e. EMISIÓN DE LA CERTIFICACIÓN**

- i. ICOMCER otorga y envía el Certificado de Aprobación y los Informes para el cliente, siempre y cuando todas las acciones correctoras acordadas entre el Cliente y el equipo de auditores se hayan realizado. El Certificado de Aprobación detallará la especificación o especificaciones sobre las que el sistema de gestión del Cliente se ha encontrado conforme en el momento de la auditoría y el alcance del sistema de gestión.

**f. FASE DE MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN.**

**i. SEGUIMIENTO**

- ICOMCER aplica un programa de auditorías de seguimiento para comprobar si la certificación del cliente debe mantenerse.
- Para la primera auditoría de seguimiento después de la certificación inicial no debe sobrepasar los 12 meses posteriores desde la fecha en que se tomó la decisión de certificación, para cumplir esta exigencia ICOMCER, programa la primera auditoría de seguimiento a los 12 meses de terminada la auditoría fase 2, se considera el mismo esquema para auditoría de vigilancia 24 meses y renovación.



**ii. RE-CERTIFICACIÓN**

- Cada tres (3) años, ICOMCER revisará automáticamente la certificación del cliente y, bajo condición de existir resultados satisfactorios en las auditorías de seguimiento y/o de re-certificación (incluyendo la realización de todas las acciones correctoras acordadas entre el cliente y el equipo de auditores de ICOMCER.
- ICOMCER emitirá la certificación del cliente y el Certificado o Certificados de Aprobación antes del vencimiento del Certificado de Aprobación vigente para garantizar la continuidad de la certificación. Una vez completado, la certificación será confirmada nuevamente.

**iii. CAMBIOS EN LA CERTIFICACIÓN**

- El cliente deberá comunicar sin demora a ICOMCER cualquier cambio significativo de su producto o productos o servicios que pueda afectar al sistema o sistemas de gestión certificados, o ante cualquier otra circunstancia que pueda afectar a la validez de su certificación. Se consideran cambios que pueden afectar a la validez de la certificación los relativos a cambio de emplazamiento, emplazamientos adicionales, procesos, propietario, alcance, número de empleados, etc.
- ICOMCER adoptará las medidas pertinentes, tales como la realización de una visita especial y/o el cambio de la certificación. También podrán realizarse visitas especiales para investigar las quejas recibidas sobre el cliente.
- ICOMCER informará al cliente cualquier cambio respecto al esquema de certificación, cambios de normas o requisitos u otro hecho esencial que determine que el organismo deba verificar que el cliente cumpla con estos cambios.

**iv. SUSPENSIÓN, RETIRADA O CANCELACIÓN DEL CERTIFICADO DE APROBACIÓN.**

- ICOMCER se reserva el derecho de suspender, retirar, reducir, ampliar o cancelar el Certificado de Aprobación en cualquier momento. Si tal proceder se considera necesario, el cliente habrá de ser plenamente informado, y se le ofrecerán las posibles oportunidades para que adopte las acciones correctoras necesarias antes de que ICOMCER tome una decisión final sobre la acción que realizará.
- ICOMCER se reserva el derecho a publicar la acción que haya sido tomada.

**v. TERMINACIÓN DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN POR RESOLUCIÓN DEL CONTRATODE ARRENDAMIENTO DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN.**

En caso de extinción o resolución por cualquier causa del contrato de prestación de servicios de certificación, el proceso de certificación en curso, se dará por finalizado, y el certificado de aprobación perderá automáticamente su validez, debiendo el cliente cesar en el uso del mismo, tal y como se establece en el punto 5.5 de las condiciones generales de contratación de los servicios de certificación.

## vi. APELACIONES, DISPUTAS Y RECLAMACIONES

- Si el cliente desea apelar o discutir cualquier decisión de ICOMCER deberá seguir el procedimiento de apelación disponible en la página web de ICOMCER o hacerlo bajo petición.
- Revise procedimiento en el siguiente nuestra página web en el link <https://icomcer.cl/wp-content/uploads/2020/03/FLUJORAMA-ICOMCER.pdf>

## vii. MARCA ICOMCER

- El cliente deberá utilizar la marca de ICOMCER de acuerdo con las instrucciones de uso que reciba de ICOMCER, incluyendo los requisitos previstos en el artículo 7 de este documento.
- No deberá existir ambigüedad, en la marca o en el texto que se acompañe, sobre lo que ha sido certificado. La marca de ICOMCER no deberá utilizarse sobre un producto o embalaje del producto visto por el consumidor final, ni de cualquier otra manera que pueda interpretarse como indicador de la conformidad del producto.
- Revise procedimiento en el siguiente link <https://icomcer.cl/wp-content/uploads/2020/03/USO-DE-LICENCIAS-Y-SELLOS.pdf>

