

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. **Proporcionar el acceso a las ubicaciones/instalaciones del personal externo (INN, SEC u otro), a la información, documentos y registros para observar, testificar o entrevistar, según corresponda, para evaluar el desempeño del personal de ICOMCER realizando las actividades de evaluación de la conformidad. El personal externo deberá respetar todas las condiciones que el cliente imponga en dicha participación, las cuales deben ser informadas antes de realizar la actividad.**
 - 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;
 - l. 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. En página web puede revisar procedimiento de uso de marca y licencias <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.
-

