

CÓDIGO DE PRÁCTICA (CODES OF PRACTICE)

1. INTRODUCCIÓN (INTRODUCTION)

Este Código de Práctica se ha estructurado de acuerdo con los requisitos de los Organismos de Acreditación, estando SGS ICS actualmente acreditado por ellos. Estos Códigos aplican también a los esquemas acreditados externamente.

These Codes of Practice have been structured in accordance with the applicable requirements of the accreditation bodies whose accreditation is currently held by the Company above mentioned (the "Certification Body"). These Codes apply also to certification outside accredited schemes

2. ALCANCE (SCOPE)

SGS proporciona servicios independientes y adaptados a cada Cliente. Los servicios son realizados por personal de SGS ICS o de otras empresas del Grupo SGS o colaboradores independientes, manteniendo siempre la más estricta confidencialidad.

Cuando parte del trabajo es subcontratado, SGS será plenamente responsable de conceder, mantener, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación y de garantizar que los acuerdos, debidamente documentados, están en vigor.

SGS notificará a sus Clientes cualquier cambio en los requisitos para la certificación, dentro de un plazo de tiempo razonable.

The Certification Body provides services to persons, firms or companies (each a "Client"). The Certification Body may provide its services directly or, in its absolute discretion, through (a) its own employees, (b) any SGS affiliated company or (c) any other person or organisation, as may be entrusted by the Certification Body. Where part of the work is subcontracted to others, the Certification Body retains full responsibility for granting, maintaining, extending, reducing, suspending or withdrawing certification and for ensuring that properly documented agreements are in place.

The Certification Body will notify its clients of any changes to the requirements for certification within a reasonable timeframe.

3. CONFIDENCIALIDAD (CONFIDENTIALITY)

SGS mantiene la confidencialidad de la información obtenida durante el desarrollo de su actividad, en todos los niveles de su organización.

La información no será divulgada a terceros, salvo en los términos establecidos por la Ley o por requerimiento de otro organismo certificador como parte del proceso de certificación. El nombre del Cliente, ubicación, alcance de la certificación y los teléfonos de contacto serán totalmente confidenciales. SGS mantiene su propio archivo de Clientes certificados, publicado en la web de SGS y mostrará el estado de los Certificados suspendidos, cancelados o retirados.

The Certification Body maintains confidentiality at all levels of its organisation concerning information obtained in the course of its business. No information will be disclosed to any third party unless in response to legal process or required by an accreditation body as part of the accreditation process. The client's name, location, scope of certification and contact numbers may be entered into relevant directories. SGS maintains its own directory of certified clients which is publicly available via the SGS web site. This will show the status of any suspended, cancelled or withdrawn certificates

4. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN (ORGANISATIONAL STRUCTURE)

Está disponible, bajo petición, el organigrama de SGS, que muestra la estructura y responsabilidades de la organización. También está disponible la documentación sobre el estado legal de SGS.

A copy of the organisation chart of the Certification Body, showing the responsibility and reporting structure of the organisation, and documentation identifying the legal status of the Certification Body are available on request.

5. SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN (APPLICATION FOR CERTIFICATION)

A la recepción del Cuestionario cumplimentado (proporcionado por SGS bajo petición), se remite al Cliente una Oferta que señalará el alcance de la auditoría y los costes asociados a la misma, junto con la Solicitud de Certificación. Una vez recibida por SGS la Solicitud de Certificación, junto con las copias de la documentación oportuna, se asignará el expediente a un Auditor Jefe, quien será responsable de asegurar que la auditoría se realiza de acuerdo a los procedimientos de SGS.

On receipt of a completed Questionnaire (provide by the Certification Body upon request), a Proposal is sent to the Client outlining the scope and costs of the services together with an Application for Certification. Once the Application is returned, together with any due payments and controlled copies of relevant documentation and samples, the project will be allocated to an auditor who will be responsible for ensuring that the services are carried out in accordance with the procedures of the Certification Body.

6. CONDICIONES GENERALES (OBLIGACIONES DEL CLIENTE) (CLIENT'S OBLIGATIONS)

Con el fin de obtener y mantener la certificación, el Cliente deberá estar de acuerdo con los siguientes procedimientos y normas:

- El Cliente pondrá a disposición de SGS todos los documentos, muestras de productos, esquemas, especificaciones y demás información que le sea solicitada, para llevar a cabo el programa de evaluación y deberá asignar un interlocutor entre la empresa y SGS.
- Si no se satisfacen todos los requisitos para la Certificación, SGS informará al Cliente sobre aquellos aspectos en los que la solicitud no es correcta.
- Cuando el Cliente pueda demostrar que ha emprendido las acciones correctivas para cumplir con todos los requisitos en el período de tiempo especificado, SGS repetirá sólo la parte necesaria de la auditoría, con el coste adicional que se derive para el Cliente.
- Si el Cliente no emprende dichas acciones en el período de tiempo especificado, puede ser necesario que SGS tenga que repetir la auditoría completa, con el coste adicional que se derive para el Cliente.
- La certificación de conformidad se referirá únicamente al lugar o lugares evaluados y especificados en el Certificado o en documentos adjuntos al mismo.
- El Cliente deberá aceptar, bajo petición de SGS, la presencia de observadores durante el período de evaluación, ya sean auditores acreditados o auditores en prácticas

In order to obtain and retain certification, the Client shall comply with the following procedures and rules:

- the Client shall make available to the Certification Body all documents, samples of products, drawings, specifications and other information required by the Certification Body to complete the assessment programme and shall appoint a designated person who is authorised to maintain contact with the Certification Body;*
- the Certification Body, if not satisfied that all certification requirements are met, shall inform the Client of those aspects in which the application has failed;*
- when the Client can show that remedial action has been taken by it, within the time limit specified by the Certification Body, to meet all the requirements, the Certification Body will arrange, at additional cost to the Client, to repeat only the necessary parts of the assessment;*
- if the Client fails to take acceptable remedial action within the specified time limit it may be necessary for the Certification Body, at additional cost, to repeat the assessment in full*

- e) *identification of conformity shall refer only to the sites or products assessed as specified in the Certificate or other attachments which may accompany the Certificate.*
- f) *clients shall when requested accommodate the presence of observers during assessments. E.G. accreditation auditors, or trainee auditors.*

7. EMISIÓN DEL CERTIFICADO (ISSUANCE OF CERTIFICATE)

Cuando SGS tenga la seguridad de que el Cliente cumple todos los requisitos para la Certificación, se informará de ello al Cliente y se le emitirá un Certificado.

El Certificado será propiedad de SGS y únicamente podrá ser copiado o reproducido en el caso de ser requerido por una tercera parte, siempre y cuando la palabra "copia" aparezca impresa en el mismo.

El Certificado será válido hasta la fecha de vencimiento del mismo, a menos que el plan de seguimiento establecido revele que el sistema de gestión y/o productos del Cliente han dejado de cumplir los requisitos, normas o reglamentos necesarios para la certificación.

SGS se reserva el derecho a decidir, caso por caso, bajo su propio criterio y teniendo en cuenta varios factores, si la emisión del Certificado está condicionada al pago completo de la auditoría y los gastos derivados de la misma.

When the Certification Body is satisfied that the Client meets all the certification requirements, it will inform the Client and issue a Certificate. The Certificate shall remain the property of the Certification Body and may only be copied or reproduced for the benefit of a third party if the word "copy" is marked thereon.

The Certificate will remain valid, until its expiry, unless surveillance reveals that the management system and/or products of the Client no longer meet the standards, norms or regulations.

The Company reserves the right to decide, on a case by case basis, at its sole discretion and after taking into account various local requirements, that the issuance of the Certificate will be conditioned to the full payment of the Company's fees and costs in connection with the said Certificate or any prior services performed for the Client.

8. MARCA DE CERTIFICACIÓN (CERTIFICATION MARKS)

Una vez emitido el Certificado, SGS podrá autorizar al Cliente a utilizar la Marca de Certificación correspondiente. El Cliente podrá utilizar la Marca siempre que mantenga el cumplimiento de los requisitos certificados y que cumpla las normas sobre el uso de la marca de SGS. Si el Cliente también ha sido autorizado a utilizar la Marca del Organismo de Acreditación, deberá cumplir las reglas de dicho organismo. El uso inadecuado de la Marca será una "no conformidad" en cuanto al cumplimiento de los requisitos de certificación y puede derivar en la suspensión de la certificación.

Upon issuance of a Certificate, the Certification Body may also authorise the Client to use a designated certification mark. A Client's right to use any such mark is contingent on maintaining a valid Certificate in respect of the certified management system or products and compliance with the Regulations governing the use of the mark issued by the Certification Body. A Client who has been authorised to use the mark of an accrediting body must also comply with the rules governing the mark of such body. Improper use of such a mark is non-conformity with certification requirements and could result in suspension of certification

9. SEGUIMIENTO (SURVEILLANCE)

SGS realizará seguimientos periódicos que cubrirán todos los aspectos del sistema de gestión, documentación, fabricación y distribución de procesos y productos, dependiendo del tipo de certificación y bajo criterio del auditor designado. El Cliente deberá

facilitar el acceso del personal de SGS a todos los emplazamientos, documentación y productos necesarios para llevar a cabo el seguimiento. SGS se reserva el derecho a realizar visitas sin previo aviso.

El Cliente mantendrá un registro de todas las quejas de sus clientes y de los incidentes relacionados con la seguridad, que tengan que ver con el producto o servicio certificado, el cual estará disponible a petición de SGS.

El Cliente será informado de los resultados de todas las visitas de seguimiento.

Periodic surveillances shall be carried out and shall cover aspects of the management system, documentation, manufacturing and distributing processes and products, depending on the type of certification services provided, at the discretion of the nominated auditor. The Client shall give access to all sites or products for surveillance purposes whenever deemed necessary and the Certification Body shall reserve the right to make unannounced visits as required.

The Client shall maintain a register recording all customer complaints and safety-related incidents reported by an enforcing authority or users relating to those covered by the Certificate and make this available to the Certification Body on request.

The Client shall be informed of the results of each surveillance visit.

10. RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO (RE-CERTIFICATION)

Los Clientes que deseen renovar su Certificado al aproximarse el final de la validez del mismo, deberán solicitarlo por el mismo procedimiento que se explica en el punto 5.

Los Clientes serán informados acerca de los requisitos para la renovación, durante la última visita de seguimiento de cada ciclo.

Clients wishing to revalidate Certificates approaching the end of their cycles shall apply under the procedure set forth in Clause 5. Clients are generally informed of the requirement for recertification during the pre-recertification visit which is the last surveillance visit of each cycle, but sole responsibility for timely filing the recertification application shall be with the Client.

11. EXTENSIÓN DEL CERTIFICADO (EXTENSION OF CERTIFICATION)

Con objeto de ampliar el alcance de un Certificado para cubrir emplazamientos adicionales o nuevos productos, el Cliente deberá cumplimentar un nuevo Cuestionario. Se seguirá el procedimiento de solicitud señalado en el punto 5 y se realizará una auditoría correspondiente a dichas áreas o productos no cubiertos con anterioridad. El coste de ampliar el alcance se basará en la naturaleza y programa de trabajo.

Una vez finalizada con éxito la auditoría, se emitirá un nuevo Certificado que incluya aquellos aspectos contemplados en la extensión del alcance.

In order to extend the scope of a Certificate to cover additional sites or products, Client shall complete a new Questionnaire. The application procedure outlined in Clause 5 will be followed and an assessment will be carried out on those areas/products not previously covered. The cost of extending the scope of certification will be based on the nature and programme of work.

12. MODIFICACIONES DEL SISTEMA O PRODUCTO (SYSTEM/PRODUCT MODIFICATION)

El Cliente deberá informar por escrito a SGS de cualquier modificación del sistema de gestión, productos o procesos de fabricación que puedan afectar al cumplimiento con los estándares, normas o reglamentos. SGS determinará si los cambios notificados requieren

una auditoría adicional. La no notificación a SGS de cualquier modificación puede derivar en la suspensión del Certificado.

The Client shall inform the Certification Body, in writing, of any intended modification to the management system, products or manufacturing process which may affect compliance with the standards, norms or regulations. The Certification Body will determine whether the notified changes require additional assessment. Failure to notify the Certification Body of any intended modification may result in suspension of the Certificate.

13. PUBLICIDAD POR PARTE DEL CLIENTE CERTIFICADO (PUBLICITY BY CLIENT)

En cumplimiento de la normativa aplicable a la Marca de Certificación, el Cliente podrá hacer público que su sistema de gestión o productos han sido certificados y podrá imprimir la Marca de Certificación en su material de papelería o publicitario, previa aprobación de SGS y de acuerdo con el alcance de su certificación.

En cualquier caso, el Cliente se deberá asegurar de que sus anuncios y material publicitario no creen confusión a terceros acerca de los productos o servicios que estén o no certificados.

In compliance with the applicable Regulations governing the relevant mark(s), a Client may render public that its relevant management system or products have been certified and may print the relevant certification mark on stationery and publicity materials relating to the scope of certification.

In any case, the Client shall ensure that its announcements and advertising material do not create confusion or could otherwise mislead third parties about certified and non-certified systems, products or sites.

14. USO INADECUADO DEL CERTIFICADO Y DE LA MARCA (MISUSE OF CERTIFICATE AND CERTIFICATION MARK)

SGS tomará las acciones apropiadas para hacer frente al mal uso de los Certificados o de las Marcas de Certificación. Estas acciones incluyen la suspensión o retirada del Certificado, acciones legales y/o publicación de la falta cometida.

The Certification Body shall take suitable action, at the expense of the Client, to deal with incorrect or misleading references to certification or use of Certificates and certification marks. These include suspension or withdrawal of Certificate, legal action and/or publication of the transgression

15. SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO (SUSPENSION OF CERTIFICATE)

El certificado podrá ser suspendido por SGS, por un periodo de tiempo limitado, en los siguientes casos:

(a) Si la Solicitud de las Acciones Correctivas no se ha presentado dentro del plazo de tiempo designado.

(b) En el caso de mal uso de la certificación, según lo indicado en el punto 14, si no se llevan a cabo las rectificaciones oportunas u otras medidas correctivas por parte del Cliente.

(c) Si ha habido cualquier contravención de la oferta, solicitud de registro, condiciones generales de los servicios de certificación de sistemas, productos y servicios, este código de prácticas o las reglas de uso de la marca de certificación, o

(d) Si los productos se ponen en el mercado en condiciones inseguras o no aptas para su utilización o consumo.

(e) Si las auditorías no son llevadas a cabo dentro en las fechas previstas.

El Cliente no se podrá identificar como certificado ni podrá utilizar la Marca de Certificación en ningún producto durante la suspensión del Certificado.

SGS informará por escrito al Cliente de la suspensión de un Certificado. Al mismo tiempo, SGS indicará en qué condiciones se levantará la suspensión. Al final del periodo de suspensión, se realizará una investigación para determinar si se han cumplido las condiciones indicadas para la restitución del Certificado. Cuando se cumplan estas condiciones, se levantará la suspensión y se notificará al Cliente la restitución del Certificado. Si no se cumplen las condiciones, el Certificado será retirado.

Todos los costes ocasionados por la suspensión y la restitución del Certificado serán cargados al Cliente.

A Certificate may be suspended by the Certification Body for a limited period in cases such as the following:

(a) if a Corrective Action Request has not been satisfactorily complied with within the designated time limit; or

(b) if a case of misuse as described in Clause 14 is not corrected by suitable retractions or other appropriate remedial measures by the Client; or

(c) if there has been any contravention of the Proposal, Application for Registration, General Conditions for System, Product and Service Certification, these Codes of Practice or the Regulations governing the use of the certification mark; or

(d) if products are being placed on the market in an unsafe or non-conforming condition.

(e) if audits are not carried out within the prescribed timeframe.

The Client shall not identify itself as certified and shall not use any certification mark on any products that have been offered under a suspended Certificate.

The Certification Body will confirm in writing to the Client the suspension of a Certificate. At the same time, the Certification Body shall indicate under which conditions the suspension will be removed. At the end of the suspension period, an investigation will be carried out to determine whether the indicated conditions for reinstating the Certificate have been fulfilled. On fulfilment of these conditions the suspension shall be lifted and the Client notified of the Certificate reinstatement. If the conditions are not fulfilled the Certificate shall be withdrawn.

All costs incurred by the Certification Body in suspending and reinstating a Certificate will be charged to the Client

16. RETIRADA DEL CERTIFICADO (WITHDRAWAL OF CERTIFICATE)

Un Certificado podrá ser retirado en los siguientes casos:

(a) Si el Cliente toma medidas inadecuadas en caso de suspensión.

(b) En el caso de certificación de producto, si el producto no cumple con los estándares, normas o reglamentos o ya no se oferta más.

(c) Si el Cliente termina su relación contractual con SGS.

En cualquiera de los casos anteriores, SGS tiene derecho a retirar el Certificado, informando al cliente por escrito.

El cliente podrá notificar un recurso (ver punto 19).

En estos casos, no se efectuará reembolso alguno y SGS podrá publicar la retirada del Certificado y notificarlo al Organismo de Acreditación correspondiente, si lo hubiera.

A Certificate may be withdrawn if (i) the Client takes inadequate measures in case of suspension; (ii) in the case of product certification, the products do not conform to the standards, norms or regulations or are no longer offered; or (iii) the Certification Body terminates its contract with the Client. In any of these cases, the Certification Body has the right to withdraw the Certificate by informing the Client in writing.

The Client may give notice of appeal (see Clause 19).



In cases of withdrawal, no reimbursement of assessment fees shall be given and withdrawal of the Certificate shall be published by the Certification Body and notified to the appropriate accreditation body, if any.

17. CANCELACIÓN DEL CERTIFICADO (CANCELLATION OF CERTIFICATE)

Un Certificado podrá ser cancelado en los siguientes casos:

- (a) Si el Cliente no desea renovar la certificación o abandona el negocio.
- (b) Si el Cliente ya no ofrece más los productos.
- (c) Si el Cliente no solicita la renovación del Certificado dentro de plazo.

En estos casos, no se efectuará reembolso alguno y SGS deberá notificarlo al Organismo de Acreditación correspondiente, si lo hubiera.

A Certificate will be cancelled if (i) the Client advises the Certification Body in writing that it does not wish to renew the Certificate or goes out of business, (ii) the Client no longer offers the products or (iii) the Client does not timely commence application for renewal.

In cases of cancellation no reimbursement of assessment fees shall be given and notified to the appropriate accreditation body, if any

18. RECONOCIMIENTO DE ORGANISMOS ACREDITADOS RECOGNITION OF ACCREDITED ORGANISATIONS

SGS generalmente reconocerá, bajo su propio criterio, los Certificados emitidos por otros Organismos Acreditados, siempre y cuando no comprometan la integridad del sistema de certificación de producto o servicio.

The Certification Body, in its absolute discretion, generally recognises the certificates issued by other accredited organisations where this does not compromise the integrity of a system or product certification scheme

19. RECURSOS (APPEALS)

El Cliente tiene derecho a recurrir cualquiera de las decisiones tomadas por SGS.

El Cliente deberá notificar por escrito su intención de recurrir y SGS deberá recibirla la dentro de los 7 días siguientes de su recepción.

SGS enviará al Cliente una Solicitud de Recurso y éste deberá devolverla cumplimentada a SGS dentro de los 14 días siguientes de su recepción, respaldada por los datos y hechos oportunos para su consideración durante el Procedimiento de Recursos.

Todos los recursos enviados a SGS serán revisados por Comités establecidos. SGS deberá presentar las evidencias que apoyen su decisión. Cualquier decisión tomada por SGS deberá permanecer obligatoriamente en vigor hasta conocer el resultado final del recurso.

La decisión final tomada por los Comités será definitiva y vinculante tanto para el Cliente como para SGS y no será posible efectuar otras reclamaciones, por ninguna de las dos partes en litigio, para rectificar o cambiar la decisión tomada.

En los casos en los que el recurso haya finalizado con éxito para el Cliente, no habrá posibilidad de reclamar a SGS los costes u otros gastos derivados por la notificación, no concesión, suspensión o retirada del Certificado.

The Client has the right to appeal any of the decisions made by the certification body.

Notification of the intention to appeal must be made in writing and received by the Certification Body within seven days of receipt.

An Appeals Form will be sent to the Client for completion and must be returned to the Certification Body within 14 days of receipt, supported by relevant facts and data for consideration during the Appeals Procedure.

All appeals are forwarded to the Certification Body and are put before the appeal's committee. The Certification Body shall be required to submit evidence to support its decision. Any decision of the Certification Body shall remain in force until the outcome of the appeal.

The decision of the appeal's committee shall be final and binding on both the Client and the Certification Body. Once the decision regarding an appeal has been made, no counter-claim by either party in dispute can be made to amend or change this decision.

In instances where the appeal has been successful no claim can be made against the Certification Body for reimbursement of costs or any other losses incurred.

20. QUEJAS Y RECLAMACIONES (COMPLAINTS)

Si el Cliente desea presentar una queja o reclamación contra SGS, deberá hacerlo por escrito y remitirla al Director de Certificación de SGS. Si la queja es contra el Director de Certificación, deberá remitir el escrito al Director Ejecutivo de SGS.

La recepción de la queja o reclamación por parte de SGS será notificada al Cliente por escrito y será investigada de forma independiente por SGS. Una vez terminada la investigación, SGS informará al Cliente de la conclusión de la misma.

SGS SE RESERVA EL DERECHO DE MODIFICAR ESTE CÓDIGO DE PRÁCTICA SIN NOTIFICACIÓN PREVIA.

SALVO ACUERDO EXPLÍCITO POR ESCRITO, TODOS LOS SERVICIOS SON LLEVADOS A CABO DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN SISTEMAS Y SERVICIOS. EN CASO DE CONFLICTO CON CUALQUIER OTRA DISPOSICIÓN, LAS ÚLTIMAS SERÁN LAS QUE PREVALEZCAN

If anybody has cause to complain to the Certification Body, the complaint shall be made in writing, without delay, and addressed to the Certification Manager of the Certification Body. If the complaint is made against the Certification Manager, the letter of complaint shall be addressed to the Managing Director of the Certification Body.

The complaint shall be acknowledged in writing following receipt. The complaint will then be independently investigated by the certification body and closed on satisfactory conclusion of the investigation. Following closure the complainant will be informed that the investigation has reached its conclusion.

THE CERTIFICATION BODY RESERVES THE RIGHT TO ADD TO, DELETE OR CHANGE THESE CODES OF PRACTICE WITHOUT PRIOR NOTIFICATION.

UNLESS OTHERWISE EXPLICITLY AGREED IN WRITING, ALL SERVICES ARE PERFORMED ACCORDING TO THE GENERAL CONDITIONS FOR SYSTEM & SERVICE CERTIFICATION'S SERVICES. IN CASE OF CONFLICT WITH ANY OTHER PROVISION, THE LATTER SHALL PREVAIL