



CONDICIONES GENERALES Y ESPECIFICAS DEL SERVICIO

Código:	DOC-005
Revisión:	03
Fecha Revisión	01/04/2024
Página	1 de 13

DATOS GENERALES DE CONFIDENCE CERTIFICACIÓN

Razón Social: **CONFIDENCE CERTIFICACION LTDA.**

RUT: **77.011.805-0**

Representada por su Gerente General Don Marcelo Fonseca López, con domicilio en San Sebastián N°2812 Oficina 906, Las Condes, Santiago – Chile, establece para sus servicios de certificación las siguientes condiciones generales y específicas para la entrega del servicio, siendo estas condiciones generales y específicas del contrato parte integrante del contrato de servicios de certificación.

A. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

1. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

- ✓ Es responsabilidad del cliente suministrar a Confidence Certification, el acceso a toda la información documentada, e instalaciones que sean necesarias para permitir realizar a Confidence Certification los servicios para los cuales fue contratada.
- ✓ El cliente dará acceso al personal del organismo de acreditación para desarrollar auditorías de testificación, cuando estas sean requeridas, previa comunicación y aceptación por su parte.
- ✓ El cliente debe proporcionar a Confidence Certification, información cuando sea requerida para proporcionar los Servicios y debe asegurar que tal información sea exacta y fiable en todos los datos proporcionados.
- ✓ El cliente debe tomar todas las medidas necesarias para eliminar o corregir cualquier obstrucción en la prestación de los servicios.
- ✓ En la medida que Confidence Certification presta sus servicios, el cliente acepta que no le debe ningún éxito específico, sino solo los servicios acordados. En relación a este punto; el cliente es responsable de ejercer su propio juicio, con respecto a la información y recomendaciones proporcionadas por Confidence Certification.
- ✓ Si la ejecución de las obligaciones para con Confidence Certification conforme al acuerdo es entorpecida o retrasada a través de cualquier acto, u omisión, falta o negligencia por parte del cliente, sus agentes, subcontratistas, consultores o empleados, en tal caso, Confidence Certification no estará obligada a incurrir en ningún gasto, cargo pérdidas generadas o cometidas por el cliente que surjan directa o indirectamente de tal ejecución o retraso

2. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE CONFIDENCE CERTIFICATION



CONDICIONES GENERALES Y ESPECIFICAS DEL SERVICIO

Código:	DOC-005
Revisión:	03
Fecha Revisión	01/04/2024
Página	2 de 13

- ✓ Confidence Certification trabaja con responsabilidad, habilidad y diligencia que se espera de una empresa competente y experimentada en el área de certificación.
- ✓ Confidence Certification proporciona información a sus clientes a modo de confirmación, evaluación o recomendaciones, en relación con normas generales aplicadas en la industria, exigencias legales y reglamentarias y/o cualquier otra norma que mutuamente pueden ser acordadas por las partes.
- ✓ Confidence Certification, al entregar sus servicios, no toma el lugar de diseñadores, arquitectos, constructores, contratistas, fabricantes, productores, operadores, transportadores, importadores o propietarios, entre otros, quienes no obstante las acciones de Confidence Certification, no son liberados de ningunas de sus obligaciones de cualquier naturaleza. Si y al grado en que el cliente libera a cualquier tercero de sus responsabilidades, obligaciones e impuestos en lo que concierne a los productos del cliente o servicios, o de sus responsabilidades, obligaciones e impuestos en lo que concierne a la información con lo cual Confidence Certification confiará la certificación en el funcionamiento de los servicios y tales responsabilidades incumplidas de un tercero no causarán la responsabilidad a Confidence Certification y el cliente asumirá y emprenderá como propias tales responsabilidades, obligaciones e impuestos.
- ✓ Confidence Certification, no realiza el papel de asegurador o garante en el respeto de la suficiencia, la calidad, el valor comercial, la salud para el objetivo, el cumplimiento o el funcionamiento de productos, servicios, u otras actividades emprendidas o producidas por el cliente con el cual los servicios se relacionan. No obstante, cualquier provisión al contrario contenido aquí o en cualquier certificado de Aprobación o en cualquier informe, ninguna garantía o expreso o implícito, incluyendo cualquier garantía de valor comercial o salud para un objetivo particular o el empleo, es hecho por Confidence Certification para cualquier actividad emprendida por el cliente o cualquier producto fabricado, distribuido, importado o vendido por el cliente.
- ✓ Confidence Certification no garantiza resultados, efectividad o conveniencia de cualquier decisión o acción emprendida sobre la base de los informes previstos en el Acuerdo.
- ✓ El Certificado de Aprobación e Informes son dados sólo en relación con las instrucciones escritas, documentos, información y muestras proporcionadas a Confidence Certification por el cliente antes del funcionamiento de los servicios.
- ✓ Confidence Certification no puede ser retenida ni obligada a ningún error, omisión o inexactitud en el certificado de Aprobación o en los informes, al grado que han dado a Confidence Certification la información errónea o incompleta por el cliente.
- ✓ En caso de negligencia, según se mencionó anteriormente, el límite de cualquier pérdida, daño, u otra causa por la que Confidence Certification ha de ser



CONDICIONES GENERALES Y ESPECIFICAS DEL SERVICIO

Código:	DOC-005
Revisión:	03
Fecha Revisión	01/04/2024
Página	3 de 13

responsable, se restringirá a una suma que no exceda el honorario máximo que Confidence Certification cobre por el servicio en particular según el cual surgió la negligencia. Si se hubiera de estimar que estas restricciones son ilegales o no susceptibles de ejecución, entonces la mencionada restricción se acordará en conjunto con el cliente.

3. PAGO

- ✓ Confidence Certification facturará a sus clientes de acuerdo a lo estipulado en cada propuesta comercial, ya sea al comienzo o al término de la entrega de los servicios.
- ✓ El certificado de Aprobación no podrá ser liberado hasta que el pago correspondiente a la Auditoría de Certificación haya sido cancelado o acordado su pago mediante documentos u otro instrumento acordado previamente entre las partes, que acredite su pago en un 100%.
- ✓ El pago de las facturas, debe ser mediante depósito o transferencia bancaria a Confidence Certification, RUT: 77.011.805-076 y a la cuenta corriente N°30339642 del Banco BCI
- ✓ El comprobante de depósito o el comprobante de la transferencia electrónica deberá ser enviado al mail mabel.mora@confidencechile.cl, indicando en este el número de la factura que fue cancelada. En caso contrario, deberá comunicarse teléfono: +569 9417 6875
- ✓ Si la empresa presenta una mala evaluación comercial el pago de los servicios debe ser cancelado previo al inicio de cada actividad.
- ✓ Si el cliente falla en hacer efectivo el pago, obliga a Confidence Certification a suspender todos los servicios hasta que el pago sea realizado por completo.
- ✓ Cualquier servicio solicitado más allá de aquellos establecidos serán formalizados en un anexo de contrato con cargo a las tarifas corrientes de Confidence Certification.
- ✓ Confidence Certification se reserva el derecho de repasar y enmendar sus gastos cada año; como mínimo estos gastos serán ajustados tomando como referencia el índice de precios al consumidor IPC.
- ✓ Cuando una no conformidad mayor es detectada, Confidence Certification puede decidir realizar una auditoría especial para el cierre de esta no conformidad, esta auditoría especial tiene una tarifa adicional que se define en la propuesta comercial.
- ✓ Si el cliente aplaza alguna de las auditorías programadas, según aviso de 10 días naturales previo a la realización de la auditoría, Confidence Certification se reserva el derecho de cobrar los honorarios totales día-hombre de la Auditoría.



CONDICIONES GENERALES Y ESPECIFICAS DEL SERVICIO

Código:	DOC-005
Revisión:	03
Fecha Revisión	01/04/2024
Página	4 de 13

Esta suma no será rebajada de los honorarios de auditoría en última instancia y se cargará cuando la auditoría renegociada sea realizada.

4. RENOVACIÓN DEL CONTRATO

El plazo del contrato de certificación es de 3 años contados a partir de la fecha de certificación. Este contrato puede ser renovado en forma sistemática y sucesiva por períodos iguales de 3 años cada uno, en cuyo caso, los honorarios estipulados para las renovaciones de certificación, podrán sufrir alteraciones en caso de que sean constatadas modificaciones significativas de las condiciones originales de certificación, siendo de esa forma objeto de análisis y negociación entre las partes.

5. TERMINO, SUSPENSIONES Y/O CANCELACIONES

El acuerdo de la contratación de los servicios puede ser terminado por cualquiera de las partes en cualquier momento sin la responsabilidad de la otra parte dando lugar a un aviso escrito previo mínimo de 30 días a la contraparte.

Sin el perjuicio a cualquier otro derecho o solución que las partes pueden tener, una u otra parte pueden terminar el acuerdo sin la responsabilidad hacia el otro dando aviso escrito de no menos de 7 días al otro si:

- ✓ La otra parte falla en pagar parte o el total de la deuda conforme al Acuerdo durante el vencimiento para el pago y restos en el faltante de no menos de 15 días después de la notificación por escrito para hacer tal pago;
- ✓ La otra parte comete una violación material de cualquiera de los términos del Acuerdo, y si tal violación es remediable, falla en remediar la violación dentro de 10 días antes de que la parte sea notificada por escrito de la violación;
- ✓ La otra parte repetidamente viola cualquiera de los términos del Acuerdo, de manera tal que en cuanto se justifiquen razonablemente su conducta y no sea incoherente con ello teniendo la intención o la capacidad de dar el efecto a los términos del acuerdo;
- ✓ La otra parte se hace incapaz de pagar sus deudas como y cuando ellas vencen;
- ✓ La otra parte se hace insolvente o entra en administración judicial (para motivos financieros u otros), o la insolvencia o las actas de quiebra son comenzadas por o contra dicha parte;
- ✓ La otra parte asigna o transfiere cualquier derecho o interés en este acuerdo otro que el autorizado conforme a este acuerdo.

6. SUSPENSIÓN, RETIRO O CANCELACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Confidence Certification se reserva el derecho de:



CONDICIONES GENERALES Y ESPECIFICAS DEL SERVICIO

Código:	DOC-005
Revisión:	03
Fecha Revisión	01/04/2024
Página	5 de 13

Suspender, la certificación cuando:

- a) El sistema de gestión del cliente certificado ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión.
- b) Cuando el cliente certificado no permite la realización de auditorías de seguimiento o de renovación de la certificación de acuerdo con la periodicidad requerida.
- c) La organización certificada ha pedido voluntariamente una suspensión.
- d) El cliente certificado hace un uso inapropiado del certificado o de la marca y no toma las medidas apropiadas para solucionarlo.
- e) En caso que se produzcan cambios que afecten significativamente a la actividad y funcionamiento de la organización, tales como cambio de propietario, cambios de personal o equipamiento.

Cancelar la certificación cuando:

- a) Exista incumplimiento, por parte del cliente certificado, de sus obligaciones financieras con Confidence Certification
- b) Exista incumplimiento con las condiciones de uso de la certificación o de la marca, según se establece en el manual de uso de la marca, de manera reiterada.
- c) Las medidas tomadas por el cliente certificado en caso de suspensión no son las apropiadas.
- d) Quiebra o cierre de la empresa certificada.
- e) El Cliente certificado no desee continuar con el derecho de uso.
- f) Las normas o las especificaciones han sido modificadas y el cliente certificado no desee adecuarse a las nuevas exigencias.

Si tales acciones son consideradas necesarias el cliente será debidamente informado. Confidence Certification se reserva el derecho de publicar que tales acciones han sido tomadas.

7. PÉRDIDA DE VIGENCIA DEL CERTIFICADO

En caso que por imputaciones de responsabilidad del cliente se terminara el presente acuerdo por notificación, incumplimiento o bien otras razones, el certificado de aprobación de Confidence Certification que se haya emitido de conformidad con el presente, habrá de perder validez en forma inmediata y el cliente deberá dejar de usarlo y devolver a Confidence Certification toda la documentación y otros materiales emitidos de acuerdo con éste o que contuviera una indicación de esta Certificación de



CONDICIONES GENERALES Y ESPECIFICAS DEL SERVICIO

Código:	DOC-005
Revisión:	03
Fecha Revisión	01/04/2024
Página	6 de 13

Aprobación.

Si por el contrario, las imputaciones de término del presente acuerdo fueran de responsabilidad de Confidence Certification, indemnizará al cliente restituyendo a éste todos los valores que haya pagado, a su vez el cliente se abstendrá de usar el certificado de aprobación y devolverá la documentación y otros materiales emitidos de acuerdo con éste o que contuviera una indicación de esta certificación de aprobación.

8. APELACIONES

Si el cliente desee apelar las decisiones de Confidence Certification podrá hacerlo dentro de lo establecido en el procedimiento documentado de Confidence Certification.

9. CONDICIÓN FUNDAMENTAL

Por el presente documento el cliente y Confidence Certification garantizan y acuerdan que en todo momento durante la continuidad del acuerdo, cumplirán con todos los requerimientos razonables que sean necesarios para la emisión del certificado de Aprobación incluidas (pero sin perjuicio del carácter general de éste) todas las leyes, normas, reglamentaciones que emita cualquier órgano creado por ley u otra autoridad competente, todas las recomendaciones, códigos y documentos similares que emita cualquier órgano creado por ley u otra autoridad competente, todas las recomendaciones, códigos y documentos similares que emita una autoridad conforme a los cuales, en cumplimiento de los cuales o por cuya razón se emitiera el certificado de aprobación o todos los demás requerimientos razonables de Confidence Certification que sean necesarios para permitir que se extienda el certificado de aprobación y se mantenga vigente conforme a los patrones de excelente calidad de certificación.

Por el presente el cliente garantiza la integridad y exactitud de todos los documentos y la precisión de toda la información que se entregue a Confidence Certification para las finalidades del presente acuerdo.

10. INDEMNIZACIÓN

El cliente o Confidence Certification deberán indemnizar en forma total o efectiva a la otra parte contra los costos, reclamos y demandas judiciales, acciones e intimidaciones de pago que surjan a causa de:

- ✓ Los servicios prestados por Confidence Certification salvo únicamente en la medida que esos reclamos y demandas judiciales surgieran por la negligencia de Confidence Certification, sus empleados o representantes.
- ✓ El uso indebido por parte del cliente de cualquier certificado, licencia, marca de conformidad que entregue Confidence Certification de acuerdo al presente



CONDICIONES GENERALES Y ESPECIFICAS DEL SERVICIO

Código:	DOC-005
Revisión:	03
Fecha Revisión	01/04/2024
Página	7 de 13

acuerdo. Los cuales quedan expresados en el documento denominado “manual de uso de la marca”, código MM-01.

- ✓ Cualquier violación del presente acuerdo, correspondiendo pagar al cliente o Confidence Certification, dependiendo de quien haya incurrido en la violación.

11. PROPIEDAD INTELECTUAL

Cada parte exclusivamente posee todos los derechos a su propiedad intelectual ya sea creado antes o después de la fecha de comienzo del acuerdo.

Cada parte tomará todas las acciones necesarias para asegurar que esto funcione en cualquier momento conforme a todas las leyes de protección de datos aplicables y regulaciones.

Los nombres, señales de servicio, marcas registradas y derechos de autor de Confidence Certification no serán usados por el cliente excepto únicamente al grado que el cliente obtiene la aprobación previa escrita de Confidence Certification y luego sólo de manera prescrita por Confidence Certification. El empleo del Certificado es regulado por Confidence Certification y aunque el manual de uso de la marca, explica como mostrar y usar la marca de certificación y logos asociados, que están disponibles según pedido. Confidence Certification revisará el empleo de la marca de certificación y/o el logo asociado al cliente en visitas de vigilancia subsecuentes.

Para evitar dudas, nada en el certificado de Aprobación o en los informes o cualquier otro escrito transmitirá ningún derecho de propiedad o licencia alguna a la propiedad intelectual de Confidence Certification, ni de los métodos de auditoría de propiedad de Confidence Certification, ni a los protocolos de Confidence Certification ni a nombre de Confidence Certification, logotipo, marca o imagen comercial de otros, ni cualquier otro derecho intelectual existentes o desarrollada más adelante de propiedades o el conocimiento desarrollado y se utiliza para prestar los servicios y la expedición del certificado de aprobación y los informes.

Estos dejarán la propiedad exclusiva de Confidence Certification.

12. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

No obstante cualquier otra prohibición del acuerdo, ninguna parte obligará a otra parte de perdidas indirectas, secundarias o consiguientes o daños y perjuicios (incluyendo, sin restricción, daños y perjuicios punitivos y ejemplares, pérdida de ingresos, pérdida de producción, pérdida de valor o se disminuirá en ingresos de cualquier bien o propiedad, incluyendo, sin restricción, la pérdida de empleo, perdida de ventaja financiera, la interrupción de negocio o el tiempo de inactividad).

Nada en estas condiciones generales limita o excluye la responsabilidad de



CONDICIONES GENERALES Y ESPECIFICAS DEL SERVICIO

Código:	DOC-005
Revisión:	03
Fecha Revisión	01/04/2024
Página	8 de 13

Confidence Certification:

- ✓ Por muerte o daño corporal que es resultado de negligencia
- ✓ Por cualquier daño o responsabilidad incurrida por el cliente como consecuencia de fraude o falsificación fraudulenta
- ✓ Por cualquier otra pérdida que por ley no puede ser excluida o limitada.

13. FUERZA MAYOR

Ninguna de las partes habrá de ser responsable en ningún caso en particular si se viera impedida de cumplir con esas obligaciones como consecuencia de cualquier cuestión fuera de su control que no pudiera ser razonablemente prevista. Con todo, las partes deberán agotar las posibilidades de dar continuidad o reanudación de los servicios contenidos en el presente acuerdo.

14. ACUERDO TOTAL

El acuerdo constituye el acuerdo total entre las partes y reemplaza todos los acuerdos anteriores y comunicaciones entre las partes que se relacionan con el funcionamiento de los servicios proporcionados por Confidence Certification. Estas condiciones generales para servicios de certificación tendrán prioridad sobre cualquier término o condiciones dispuestas en la orden de compra del cliente u otras comunicaciones con Confidence Certification, a no ser que expresamente de otra manera no se haya acordado por escrito por Confidence Certification.

Cada parte reconoce que, en el establecimiento del acuerdo, ésta no ha simplemente confiado, y no tendrá ningún derecho o solución en el respeto de, cualquier declaración, representación, aseguramiento y garantía (si el hecho negligentemente o no) otro que no sea para el incumplimiento de contrato como está expresamente establecido en el acuerdo.

Nada en este artículo limitará o excluirá cualquier responsabilidad de fraude.

15. CONFIDENCIALIDAD

Excepto que la ley lo requiera, Confidence Certification y el cliente darán un tratamiento estrictamente confidencial a toda información y documentación que esté en posesión de ellos, sus empleados, representantes o terceros en virtud del presente contrato. Solo se revelará información y/o documentación con el consentimiento previo y por escrito de la otra parte, a excepción de los organismos de acreditación que puedan solicitar en cualquier momento alguna información del cliente.

16. REVISIÓN DE LA SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

Revisada y analizada la información proporcionada en la solicitud de cotización,



CONDICIONES GENERALES Y ESPECIFICAS DEL SERVICIO

Código:	DOC-005
Revisión:	03
Fecha Revisión	01/04/2024
Página	9 de 13

Confidence Certification tiene la competencia y capacidad para llevar a cabo la actividad de certificación, según se describe en su propuesta.

17. AVISO DE CAMBIO ORGANIZACIONAL

El cliente debe informar a Confidence Certification cambios del personal relevante de su estructura, tal como directivos o personal de toma de decisiones importantes para la empresa.

18. TRATAMIENTO DE RECLAMOS

Para canalizar y atender los reclamos de clientes, Confidence Certification tiene un procedimiento documentado el cual puede a solicitud del cliente, enviarse como copia no controlada para su uso y conocimiento. De igual forma; Confidence Certification muestra en su página web los pasos que deben seguir los reclamos y apelaciones.

19. VIGENCIA DEL CONTRATO

Este contrato de servicios tiene una duración de tres años. Sin embargo, la vigencia del contrato firmado por un período de tres años dependerá directamente de la vigencia de la o las Normas a certificar. Si una norma o más de una norma cambian de versión por disposición de los organismos de acreditación nacional e internacional, la empresa deberá actualizar su Sistema de Gestión en base a esa nueva versión de la Norma dentro de los plazos estipulados. El no realizar esta actualización dentro de los plazos definidos, significará el término de la vigencia del contrato firmado.

B. CONDICIONES ESPECIFICAS DEL SERVICIO

1. GENERAL

- a) Los términos y condiciones del servicio se rigen por las Condiciones Generales del Servicio incluidas en el presente documento.
- b) Confidence Certification ofrece servicios de certificación que cubren auditorías y certificación conforme con una especificación o norma reconocida a cualquier persona, empresa, asociación, fundación u organismo público o privado o parte de ella en donde apliquen los servicios.
- c) Para lograr y conservar la certificación, los clientes de Confidence Certification deben desarrollar y mantener sus sistemas de gestión conforme a las especificaciones declaradas, permitiendo el acceso incondicional a Confidence Certification para auditar o de otra manera verificar que los sistemas de gestión cumplen dichas especificaciones.



CONDICIONES GENERALES Y ESPECIFICAS DEL SERVICIO

Código:	DOC-005
Revisión:	03
Fecha Revisión	01/04/2024
Página	10 de 13

- d) La certificación otorgada por Confidence Certification cubre sólo, según sea el caso, aquellos servicios o productos fabricados y/o suministrados bajo el alcance de los sistemas de gestión del cliente certificado por Confidence Certification. Para ciertos esquemas de certificación, que requieran la ampliación del contenido de este documento. Esto se proporcionará en forma separada para el esquema afectado. El cliente sigue siendo el único responsable de cualquier defecto en sus productos y defenderán, protegerán e indemnizarán a Confidence Certification de cualquiera y todos los defectos, reclamos o responsabilidad provenientes de dichos productos.
- e) La certificación emitida no exime a los clientes de sus obligaciones legales con respecto de los servicios o productos dentro del alcance de sus sistemas de gestión.

2. REQUERIMIENTO

- a) Oferta de Sitio Único: Oferta emitida por Confidence Certification a un cliente para los servicios de un sitio y/o locación.
- b) Oferta Multisitios: Oferta emitida por Confidence Certification a un cliente para servicios de dos o más sitios o locaciones.
- c) El cliente deberá proporcionar información detallada sobre el tamaño y alcance de sus operaciones sujetos a los servicios de Confidence Certification.
- d) Donde una oferta de multisitios es emitida, la oferta de Confidence Certification se basa en la información suministrada por el cliente e incluye los criterios de multisitios de acuerdo a las reglas de acreditación definidas por el INN. Cuando en auditorías posteriores, cualquier información proporcionada por el cliente es detectada como inexacta, Confidence Certification se reserva el derecho de enmendar y corregir su oferta y/o propuesta comercial en consecuencia, para asegurar las reglas ya mencionadas sean cumplidas.

3. PROCESO INICIAL DE CERTIFICACION

Los detalles de los servicios a ser proporcionados deben ser acordados entre el cliente y **Confidence Certification**.

PRE- AUDITORÍA

La auditoría previa es una auditoria opcional con costo, que es diseñada para evaluar previamente el nivel de cumplimiento del sistema de gestión del cliente respecto a la especificación o norma contra los cuales el cliente pide la certificación. Confidence Certification emitirá en un tiempo definido un Informe al cliente que detalla las conclusiones de esta auditoría incluyendo cualquier acción apropiada identificada.

AUDITORÍA ETAPA I



CONDICIONES GENERALES Y ESPECIFICAS DEL SERVICIO

Código:	DOC-005
Revisión:	03
Fecha Revisión	01/04/2024
Página	11 de 13

Confidence Certification realizará una revisión para determinar el grado de preparación para llevar a cabo la auditoria etapa II (comprensión de exigencias, recoger información del alcance del sistema de gestión, procesos y ubicación del cliente, revisando la asignación de los recursos y planificando la etapa II, evaluando los sistemas de auditorías internas.

AUDITORÍA ETAPA II

Confidence Certification entregará al cliente un plan de auditoría antes de comenzar la misma.

El equipo de auditores se reunirá con la gerencia del cliente para revisar los detalles del proceso de auditoría y examinar los posibles escenarios relacionados con el desarrollo de la auditoría. El equipo de auditores discutirá las no conformidades (en caso de detectarse), observaciones y oportunidades de mejora, detectadas durante la auditoría.

El equipo de auditores una vez terminada la auditoria preparará y presentará a la gerencia del cliente un informe de ésta, el que incluirá los resultados finales y el alcance de la certificación, llegando a un acuerdo, en caso de ser necesario, de la naturaleza de las acciones correctivas que deben adoptarse.

CAMBIOS A ETAPA I & ETAPA II

Si como resultado de la etapa I, Confidence Certification determina que la etapa II debe modificarse (por ejemplo, cambios en el alcance, días-hombre, auditores, sitios), esto deberán ser ajustado y la propuesta comercial podrá ser modificada.

Si después de la etapa I, Confidence Certification determina que el sistema de gestión del cliente no se encuentra preparado para realizar la etapa II, puede determinar la necesidad de repetir la etapa I hasta que se produzca un resultado satisfactorio para continuar con la etapa II.

Cuando las etapas I y II son planificadas sin el consentimiento de Confidence Certification, ésta tiene el derecho de aplazar la etapa II a expensas del cliente si los resultados de etapa I no son satisfactorios para seguir con la etapa II.

NO CONFORMIDAD

El hallazgo de no conformidad se registra con relación a un requisito específico de los criterios de auditoría, contiene una mención clara de la no conformidad e identifica en detalle las evidencias objetivas en las que se basa la no conformidad.

Cuando se detecta una no conformidad mayor o se produzcan importantes cambios, Confidence Certification llevará a cabo una visita especial de auditoria, la que se cobra a las tarifas mencionadas en la propuesta comercial.

EMISIÓN DE CERTIFICACIÓN

Confidence Certification emitirá el certificado de Aprobación al cliente, cuando las



CONDICIONES GENERALES Y ESPECIFICAS DEL SERVICIO

Código:	DOC-005
Revisión:	03
Fecha Revisión	01/04/2024
Página	12 de 13

acciones correctivas propuestas estén implementadas y las No conformidades cerradas.

El certificado de aprobación detallará el alcance del sistema de gestión y la norma bajo la cual el cliente ha sido auditado y verificado el cumplimiento al momento de la auditoría.

4. MANTENCION DE LA CERTIFICACION

SEGUIMIENTO

Confidence Certification define e implementa un programa de auditorías de vigilancia para garantizar que la Certificación del cliente es mantenida. Asimismo la fecha de seguimiento es informada al cliente a través de mail

La fecha de la primera auditoría de seguimiento después de la auditoría de certificación inicial no podrá realizarse más allá de 12 meses a partir del último día de la Auditoría Etapa II.

5. RECERTIFICACIÓN

Para conservar la continuidad de la certificación, el cliente pasado los tres años de vigencia del certificado debe volver a cotizar nuevamente con Confidence Certification una propuesta de Recertificación. Si está de acuerdo con la propuesta debe aprobarla y fijar la fecha de recertificación antes de la fecha de caducidad del certificado de aprobación para que este mantenga su vigencia y no pierde su antigüedad.

6. CAMBIOS EN LA CERTIFICACION

El cliente debe informar a Confidence Certification de cualquier cambio significativo a su(s) producto(s) o servicio que pueda afectar al sistema de gestión certificado o cualquier otra circunstancia, que puede afectar la validez de su certificación, tales como cambio de los socios, cambios de razón social, cambio de dirección, sitios adicionales, cambios en sus procesos, cambio de alcance, cambio de número de empleados, etc. Confidence Certification una vez informada tomará la acción apropiada, coordinará la realización de una visita especial a las instalaciones del cliente y dependiendo del resultado se procederá al cambio del certificado original.

7. CONFIDENCE CERTIFICATION Y MARCA DE ACREDITACIÓN

El cliente usará la marca Confidence Certification conforme al manual de uso de la marca, código MM-01, el cual se proporciona junto a la marca una vez otorgada la certificación o al cual se puede acceder a través de la página web www.confidencechile

8. ACCESO A ORGANISMOS DE ACREDITACION



CONDICIONES GENERALES Y ESPECIFICAS DEL SERVICIO

Código:	DOC-005
Revisión:	03
Fecha Revisión	01/04/2024
Página	13 de 13

El cliente permitirá el acceso a personal del organismo de acreditación, Confidence Certification o de sus representantes en cualquier etapa de la auditoría o al proceso de seguimiento con el objeto de testificar al equipo auditor de Confidence Certification durante la ejecución de la Auditoría del Sistema de gestión para determinar la conformidad con las exigencias de las normas aplicables. El cliente no podrá rechazar tal petición por parte del organismo de acreditación, sus representantes o Confidence Certification.

9. SUSPENSIÓN, RETIRO O CANCELACIÓN DEL CERTIFICADO DE APROBACIÓN.

Confidence Certification se reserva el derecho de suspender, retirar, reducir, ampliar o cancelar el certificado de aprobación en cualquier momento y dará un periodo de tres meses de aviso o un plazo más corto si la situación lo requiere tomando en cuenta la información que esté a disposición de Confidence Certification. Si tales acciones son consideradas necesarias el cliente será informado oportunamente, y se le darán todas las oportunidades posibles de tomar las acciones correctivas antes de que Confidence Certification tome una decisión final, basándose en el procedimiento PRO-012 Decisión de certificación.

10. APELACIONES, DISPUTAS Y QUEJAS.

Si el cliente desea apelar a cualquier decisión de Confidence Certification deberá hacerlo conforme al procedimiento “Apelaciones y Tratamiento de Reclamos” – PRO-013, un resumen de este procedimiento está disponible en el sitio web de Confidence Certification o bien debe ser solicitado a la Gerencia Comercial de Confidence Certification.

11. INFORMACIÓN PÚBLICA

Confidence Certification Ltda., mantiene su base de datos con el estado de las certificaciones (vigentes, suspendidos, cancelados y no renovados) de sus clientes. Esta información es pública, por lo que si alguien requiere información sobre alguno en particular (nombre, documento normativo relacionado, alcance y ubicación geográfica de un cliente certificado específico) podrá solicitarla al siguiente correo: mabel.mora@confidencechile.cl.