

**CAPÍTULO 1****REGLAS GENERALES  
DE CERTIFICACIÓN  
(CGR)****CONTROL UNION ARGENTINA S.A.**

**INDICE**

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	ALCANCE Y APLICABILIDAD .....	3
3.	CONFIDENCIALIDAD .....	3
4.	DEFINICIONES .....	4
5.	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN .....	6
6.	RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN .....	6
7.	REGISTRO DE QUEJAS Y ACCIONES DE REMEDIACIÓN .....	7
8.	PLANIFICACIÓN .....	7
9.	AUDITORÍA .....	7
9.1	TIPOS DE AUDITORIA .....	7
9.1.1	Auditoría Inicial .....	7
9.1.2	Auditoría de seguimiento .....	8
9.1.3	Auditoría de recertificación .....	8
9.1.4	Auditorías Especiales .....	8
9.2	MÉTODOS DE AUDITORÍA .....	9
9.3	CONDICIONES PARA LA AUDITORÍA .....	9
9.4	AUDITOR .....	10
9.5	EJECUCIÓN DE AUDITORÍA .....	10
9.6	OBJETO DE AUDITORÍA .....	11
9.7	CAMBIOS EN EL ALCANCE DE LA AUDITORÍA .....	11
9.8	TÉCNICAS DE AUDITORÍA .....	11
9.9	MUESTRAS .....	12
9.10	REUNIÓN DE CIERRE .....	12
9.11	CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS .....	13
9.12	INFORME DE AUDITORÍA .....	13
10.	DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN .....	14
10.1	SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO .....	14
10.2	REDUCCIÓN O RETIRO DE CERTIFICADO .....	15
10.3	MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN .....	15
10.4	AMPLIACIÓN O REDUCCIÓN DE ALCANCE .....	15
10.5	RENUNCIA DEL CERTIFICADO .....	15
10.6	CERTIFICADOS Y ALCANCE DE CERTIFICACIÓN .....	15
10.7	INVALIDEZ Y DUPLICADOS DE CERTIFICADOS .....	16
11.	ACREDITACIÓN .....	16
12.	USO DE INDICACIONES Y SÍMBOLOS .....	17
13.	QUEJAS, APELACIONES, RECLAMOS Y DENUNCIAS .....	17
13.1	QUEJAS .....	17
13.2	APELACIONES .....	19
13.3	RECLAMO .....	21
13.4	DENUNCIAS .....	21
14.	DISPOSICIONES FINALES: DOCUMENTOS Y PUBLICACIÓN .....	22
15.	CASOS NO CUBIERTOS POR ESTAS REGLAS .....	22
16.	POLÍTICA EN RELACIÓN CON PROYECTOS PROVENIENTES DE OTROS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN .....	22
17.	CONTROL DE CAMBIOS .....	23

## 1. INTRODUCCIÓN

Las Reglas Generales de Certificación (en adelante “CGR” por su abreviatura en inglés) explican de manera sencilla todo el proceso de certificación, desde la contratación hasta la toma de decisión de un programa desarrollado por Control Union Argentina (CU).

Este documento es parte de los Términos de Contrato; menciona los derechos y deberes del cliente como los de CU; por lo tanto, su aplicabilidad es obligatoria.

El capítulo 1 aplica a cualquiera de los programas de certificación que desarrolla Control Union, mientras que los capítulos específicos han sido desarrollados para aclarar aspectos de los diferentes programas; por lo tanto, si usted aplica a un programa de certificación, deberá conocer el capítulo 1 y el capítulo del programa de certificación al que aplica.

Este documento se encuentra disponible en nuestro sitio web:

<https://argentina.controlunion.com>

## 2. ALCANCE Y APLICABILIDAD

- a) CU proporciona sus servicios a entidades legales, que pueden ser personas o empresas y se denominan “Cliente”.
- b) CU puede subcontratar parte de sus actividades a otros, en todas las circunstancias conserva plena autoridad y responsabilidad de tener un acuerdo contractual con el Cliente y de otorgar, mantener, extender, reducir, suspender o retirar la certificación.
- c) Las CGR de CU son aplicables a todos los programas de certificación bajo responsabilidad de Control Union Argentina.
- d) En el caso de que se encuentren normas contradictorias tanto en el contrato del cliente y en las CGR de CU, el contrato del cliente invalidará la CGR de CU.
- e) CU se compromete a conducir sus auditorías de manera imparcial y profesional. CU entiende la importancia de la imparcialidad en el desarrollo de sus actividades de certificación, en el manejo de conflictos de interés y en asegurar la objetividad de las actividades de manejo del sistema de certificación/auditoría.

## 3. CONFIDENCIALIDAD

- a) CU y sus empleados en todos los niveles de la organización, incluidos los miembros del comité de imparcialidad, subcontratistas, personal de organismos externos o personas que actúen en nombre de CU, están obligados a considerar toda la información obtenida en el curso de sus actividades de negocio como información confidencial.
- b) CU no divulgará dicha información a ningún tercero sin el consentimiento escrito del cliente.
- c) Cuando sea exigido a CU, por ley o autorización de disposiciones contractuales, la divulgación de información confidencial del Cliente, CU notificará al cliente sobre dicha solicitud; a menos que la ley lo prohíba.
- d) CU está obligado a informar a cualquier persona sobre el estado de su certificación cuando lo soliciten, razón por la cual se mantiene como información disponible al público el directorio de clientes certificados que contiene información básica como: nombre del cliente, identificación de producto certificado, documento normativo bajo el cual se certifica, estado de la certificación.
- e) Como cliente puede divulgar información confidencial sobre nuestros procedimientos y métodos a sus afiliados (es decir, a cualquier persona que directa o indirectamente lo controle o esté bajo su control directo), sus funcionarios, empleados o subcontratistas solo en una necesidad básica de conocimiento. Queda prohibida la divulgación a cualquier tercero.
- f) No se considera información confidencial aquella información que está disponible al público. O si dicha información es desarrollada por CU independientemente de su información o actividades; o si dicha información es divulgada por CU de buena fe por un tercero que tiene un derecho independiente a esa información; o, cuando se acuerde entre el cliente y CU (por ejemplo, con el fin de responder a quejas).
- g) La información del cliente, obtenida de fuentes distintas al cliente (ejemplo, de una queja o de cualquier parte interesada) será tratada como información confidencial, a menos que tanto la fuente de información como el cliente, den su consentimiento para divulgarla.

#### 4. DEFINICIONES

Este documento adopta todas las definiciones conforme a:

- ISO/IEC 17065 Requisitos generales para organismos de certificación de productos.
- ISO/IEC 19011 Directrices para la auditoría de sistemas de gestión.
- Requisitos de los organismos de acreditación.
- Requisitos de programas específicos (que pueden ser revisados en el capítulo específico del programa)

<b>Definiciones relativas a auditoría (ISO19011:2018)</b>	
Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener pruebas objetivas y evaluarlas objetivamente para determinar en qué medida se cumplen con los criterios de auditoría.
Auditoría combinada	Auditoría realizada conjuntamente en un único auditado sobre dos o más programas de certificación.
Programa auditoría	de Disposiciones relativas a un conjunto de una o varias auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas a un fin específico.
Alcance auditoría	de Alcance y límites de una auditoría. El alcance de la auditoría suele incluir una descripción de las ubicaciones físicas, funciones, unidades de la organización, actividades y procesos, así como el período de tiempo cubierto.
Plan de Auditoría	Descripción de las actividades y disposiciones para una auditoría.
Criterio Auditoría	de Conjunto de requisitos utilizados como referencia con la que se comparan las pruebas objetivas.
Evidencia objetiva	Datos que apoyan la existencia o la veracidad de algo.
Evidencia auditoría	de Registros, declaraciones de hechos u otra información, que sean relevantes para los criterios de auditoría y sean verificables.
Hallazgos auditoría	de Resultados de la auditoría de las evidencias de auditoría recopiladas con respecto a los criterios de auditoría.
Conclusiones auditoría	de Resultado de una auditoría, una vez considerados los objetivos de la auditoría y todos los resultados de esta.
Cliente (de auditoría)	Organización o persona que solicita una auditoría. Responsable ante organismo de certificación para asegurar que se cumplen los requisitos de certificación, incluyendo los requisitos de producto.
Auditado	Organización auditada en su conjunto o en partes de esta.
Equipo de auditoría	Una o varias personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo de expertos técnicos si es necesario.
Auditor	Persona que ejecuta una auditoría. En algunos programas se le conoce como inspector. Para fines prácticos en CU se identifican como sinónimos.
Auditor en entrenamiento	Personal nuevo o auditor calificado en otro programa que se encuentra en entrenamiento para un programa de certificación; puede participar en la auditoría bajo la supervisión del auditor líder; puede hacer preguntas, tomar notas. Debe ir mencionado en el plan de auditoría indicando bajo que rol va.
Experto técnico	Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo de auditoría.
Observador	Persona que acompaña al equipo de auditoría, pero no actúa como auditor.
Conformidad	Cumplimiento de un requisito
No conformidad	No cumplimiento de un requisito
Competencia	Capacidad de aplicar los conocimientos y las competencias para lograr los resultados previstos.
<b>Definiciones relativas a Certificación de Producto (ISO/IEC 17065:2012)</b>	
Consultoría	Participación en:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño, fabricación, instalación, mantenimiento o la distribución de un producto/proceso que se va a certificar.</li> </ul> Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar o elaborar manuales o procedimientos.</li> <li>• Asesorar, dar instrucciones o soluciones específicas para el desarrollo e implementación de un sistema de gestión.</li> </ul>
Requisito de certificación	Requisito especificado, incluyendo los requisitos de producto, que cumple el cliente como condición para la obtención o mantenimiento de la certificación.
Esquema de certificación	Sistema de certificación relacionado con productos especificados, a los que se aplican los mismos requisitos especificados, normas específicas y procedimientos.
Alcance de la certificación	Identificación de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los productos, procesos o servicios para los cuáles se otorga la certificación,</li> <li>• Esquema de certificación aplicable, y</li> <li>• Normas y otros documentos normativos, incluida la fecha de publicación, con respecto a los cuáles se considera que el producto/proceso es conforme.</li> </ul>
Dueño de esquema	Persona u organización responsable de desarrollar y mantener un sistema de certificación específico.
Organismo de certificación	Organismo de evaluación de la conformidad de tercera parte que opera esquemas de certificación.
Imparcialidad	Presencia de objetividad. Significa que no existe conflicto de intereses, o que éstos están resueltos de manera que no influyen de manera adversa en las actividades de certificación.
<b>Otras definiciones</b>	
Queja	Expresión de insatisfacción hecha por el cliente, relativa al producto o servicio recibido, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
Apelación	Solicitud formal de reconsideración ante una decisión de certificación dentro de un proceso de certificación, o solicitud del proveedor del objeto de evaluación de conformidad a CU para reconsiderar una decisión tomada en relación con dicho objeto.
Reclamo	Solicitud formal para un arreglo financiero. Los reclamos no se consideran quejas o apelaciones.
Denuncia	Expresión de insatisfacción o denuncia de cualquier persona u organización con respecto a un cliente certificado por CU, que no está suficientemente fundamentado para ser clasificado como una queja, pero se espera una respuesta. Las denuncias pueden ser anónimas o confidenciales.
Corrección	Acción para eliminar una no conformidad detectada.
Acción correctiva	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
Análisis de causa raíz	Es la razón "original" por la que se presenta un problema/una no conformidad. Existen muchas herramientas para encontrar el origen del problema, pero la técnica de los <b>5 porqués</b> es la que mayor efectividad produce en menor tiempo y con menos costos.
Logo de CU	Es la representación gráfica que identifica a Control Union. Este logo identifica a cualquier empresa relacionada del grupo Control Union.
Marca de conformidad	Distintivo que se da a un producto que ha sido aprobado como conforme con un programa de certificación.
Marca de Certificación	Signo de propiedad del organismo de certificación, destinado a ser aplicado a productos o servicios cuya calidad u otras características han sido certificadas por el titular de la marca.
Símbolo de acreditación	Signo emitido por un organismo de acreditación para ser utilizado por los OECs acreditados para indicar su condición de acreditado. Este símbolo comprende la actividad acreditada y el número de registro. Los clientes no pueden usar este símbolo.
Archivo de cliente	Archivo de todos los documentos relacionados a la certificación de un cliente específico, el cual incluye los documentos digitales almacenados en los sistemas de información de CU.

Contrato del cliente	Acuerdo legalmente vinculante entre CU y el cliente, contiene los derechos y obligaciones referentes a un programa de certificación de CU. El contrato con el cliente no significa que el cliente está certificado.
Aprobación	Acción realizada por una parte (en este caso: el organismo de certificación, CU) para confirmar que existe confianza satisfactoria de que un producto, se encuentra en conformidad y es compatible con uno o más de uno de los programas de certificación bajo los cuales fue evaluado.
Decisión de certificación	Decisión tomada por una persona competente y autorizada del organismo de certificación. La decisión de certificación puede ser: otorgamiento o denegación de certificación, ampliación o reducción del alcance de la certificación, suspensión o restauración, retirada o renovación de la certificación.
Subcontratación Contratación externa	Consiste en subcontratar a otra organización para que proporcione parte de las actividades de certificación en nombre de CU. Ejemplo de subcontratación: laboratorios de ensayo.

## 5. SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN Y CONTRATO

- Si usted está interesado en algún programa de certificación, complete el formulario de solicitud para el programa específico, y devuélvalo a CU; puede encontrarlo en la web o solicitarlo por correo electrónico.
- CU evaluará la solicitud para asegurar que la información del cliente y del producto sea clara y suficiente, de igual forma le permitirá definir si es posible ofrecer el servicio. De ser posible, le enviará una propuesta económica (carta oferta) que incluye los Términos de Contrato. En esta propuesta se incluye el tiempo necesario para realizar la auditoría (de acuerdo con los distintos tipos de auditoría).
- De estar de acuerdo, regrese la carta oferta firmada. Al realizar esto, Usted entra en un acuerdo de servicio con CU y se le asignará un código de identificación. La carta oferta debe estar firmada por el representante legal de la compañía o una persona autorizada con poder para firmar contratos.
- Una vez realizado el pago, se planificará su auditoría en función a los requisitos del programa. De ser necesario, se le enviarán documentos para completar información relevante para el programa.

## 6. RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIÓN

- El cliente es responsable de que toda la producción y unidades de producción, productos y actividades que son mencionadas en el contrato del cliente cumplan con las normas aplicables, esto incluye la fiabilidad de los documentos y registros generados.
- El cliente es responsable de garantizar que la producción en curso de los productos que forman parte de la certificación cumple continuamente los requisitos.
- Con respecto a las actividades de inspección y certificación de CU, el cliente será responsable por las personas que trabajan en o para sus empresas.
- CU es responsable de informar al cliente acerca de cambios y/o actualizaciones de documentos normativos u otros que guarden relación con el contrato firmado y la fecha en que dichas modificaciones entran en vigor; esta comunicación se realiza a través de CIS News o Comunicados. En los casos en donde no se haya otorgado un periodo de transición para la enmienda particular, se otorgará un periodo transitorio de tres meses luego de que el cambio fuera comunicado.
- El cliente se encuentra obligado a la implementación de los documentos y regulaciones modificadas desde el día de entrada en vigor; lo que será evaluado durante las auditorías.
- El cliente no debe hacer declaraciones sobre la certificación que no sean coherentes con su alcance, asimismo, la certificación de su producto no se utilizará para causar mala reputación a CU y no hará declaraciones relacionadas con su certificación que puedan considerarse engañosas o que no estén autorizadas.
- Una vez certificado, si el cliente quiere hacer uso del logo de CU debe cumplir con los requisitos establecidos en el Anexo 1 de este documento.

## 7. REGISTRO DE QUEJAS Y ACCIONES DE REMEDIACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE

- El cliente debe tener disponible las quejas de sus clientes o partes interesadas.
- El cliente se asegura que todas las quejas recibidas de cualquier parte están relacionadas al producto certificado. Las quejas pueden provenir de:

- Cualquier persona en cualquier etapa del proceso (unidades de producción y elaboración);
  - Clientes y/o;
  - Terceros
- c) El cliente debe asegurar que las quejas son registradas adecuadamente, estudiadas y seguidas, incluyendo un registro de medidas tomadas con respecto a las quejas y todo defecto encontrado en productos o servicios.
- d) Durante las auditorías, el auditor evaluará el manejo y control que el cliente le ha dado a las quejas recibidas.

## 8. PLANIFICACIÓN

- a) En base a la solicitud, CU planificará la auditoría inicial, y asignará un auditor (o equipo auditor) calificado en el programa.
- b) De ser necesario, CU puede contratar a un experto técnico para que participe en la auditoría.
- c) Si la operación se realiza en un idioma que no es dominio del auditor, puede requerirse la participación de traductores o intérpretes. Esto estará definido desde la presentación de la solicitud.
- d) El auditor contacta al cliente para coordinar la fecha de auditoría. Si hubiera cambios, deberán ser informados.
- e) Durante la planificación, CU debe asegurar que, en las fechas propuestas de ejecución de auditoría, las unidades de producción/proceso del cliente cuenten con el producto a ser certificado, de otro modo, la auditoría deberá planificarse en otro momento; a menos que el programa establezca otras alternativas; esto aplica principalmente para auditorías iniciales/recertificación; para auditorías de seguimiento aplicará lo que establezca el programa de certificación.
- f) De ser necesario, el auditor solicitará el envío de documentación previa a la auditoría.
- g) El auditor le enviará un plan de auditoría, con los miembros del equipo auditor (si aplica), y/o personas acompañantes a la auditoría. En el plan de auditoría se establecen:
- Objetivos de la auditoría
  - Criterios de la auditoría
  - Alcance de la auditoría, incluida la identificación de unidades, procesos que se evaluarán
  - Fechas y sitios donde se realizarán las actividades, así como el método de auditoría
  - Duración de la auditoría
  - Funciones y responsabilidades de los miembros del equipo auditor y personas acompañantes (como observadores, intérpretes)
- h) Si es necesario, puede objetar la asignación del auditor o experto técnico en particular, pero debe de justificar dicha objeción. Si su objeción es válida, CU reconstituirá el equipo y asignará otro auditor o experto.
- i) El cliente debe permitir la participación de observadores como se indica en los términos de contrato.

## 9. AUDITORÍA

### 9.1 TIPOS DE AUDITORIA

Según el momento de certificación, CU aplica los siguientes tipos de auditoría:

#### 9.1.1 Auditoría Inicial

- Es la primera auditoría de un cliente para un programa de certificación de CU.
- En esta auditoría inicial, todos los requisitos del programa de certificación son evaluados.
- Para algunos programas, esta auditoría inicial debe realizarse en 2 etapas:
  - Etapa 1: revisión documentaria
  - Etapa 2: auditoría en sitio

#### 9.1.2 Auditoría de seguimiento

- a) Para mantener la certificación, se debe demostrar que el cliente continúa cumpliendo los requisitos del programa, esto se logra a través de actividades de seguimiento.
- b) Las actividades de seguimiento incluyen auditorías en sitio para verificar el cumplimiento de los requisitos del programa.
- c) **Programas con ciclos de certificación de 1 año:** las auditorías de seguimiento generalmente no aplican; a menos que el programa establezca auditorías de seguimiento en productos de alto riesgo, donde se requiera

realizar una auditoría de seguimiento después de otorgada la certificación inicial.

- d) **Programas con ciclos de certificación mayores a 1 año:** las auditorías de seguimiento se planifican después de otorgada la certificación inicial. Dependiendo del programa, pueden haber 1, 2 o más auditorías de seguimiento.
- e) En las auditorías de seguimiento, puede que no se evalúe todos los requisitos del programa; sin embargo, pueden planificarse otras actividades de seguimiento para verificar que el cliente sigue desempeñándose en cumplimiento con las normas certificadas; por ejemplo:
- Solicitudes del organismo de certificación al cliente certificado sobre aspectos relativos a la certificación;
  - Revisión de declaraciones del cliente certificado, con relación a sus operaciones (ejemplo: material promocional, sitios en internet);
  - Solicitud de información documentada enviada por medios electrónicos;
  - Otras medidas de seguimiento del desempeño del cliente certificado.

### 9.1.3 Auditoría de recertificación

- a) Es la auditoría para evaluar el cumplimiento continuo de todos los requisitos de la norma y otros documentos normativos.
- b) Las auditorías de recertificación se planifican en el tiempo apropiado para permitir la renovación oportuna antes de la fecha de caducidad del certificado.
- c) La actividad de renovación incluye la revisión de informes de auditorías de seguimiento previos, y considera el desempeño del cliente en el ciclo de certificación más reciente.
- d) Puede ser necesario que en las auditorías de renovación se incluya la etapa 1, cuando hay cambios significativos; o realizar la auditoría en 2 etapas con la finalidad de optimizar recursos, sin dejar de cumplir los objetivos de la auditoría de renovación de certificación.
- e) Para las no conformidades, el programa establece plazos para la implementación de correcciones y acciones correctivas. Estas se deben implementar y verificar antes de la expiración del certificado.
- f) Cuando las actividades de renovación de certificado se han completado exitosamente antes de la fecha de expiración de la certificación existente, la fecha de expiración de la nueva certificación puede basarse en la fecha de expiración de la certificación existente. La fecha de emisión de un nuevo certificado debe ser la fecha de la decisión de la renovación o una posterior.
- g) Si no se ha completado la auditoría de renovación o no se puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas para las no conformidades antes de la fecha de expiración de la certificación, entonces no se puede recomendar la renovación de la certificación y no se puede extender la validez de la certificación. El cliente será informado de las consecuencias.
- h) Después de la expiración de la certificación, CU puede restaurar la certificación dentro de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes. La fecha de vigencia del certificado debe ser la fecha de la decisión de la nueva certificación o una posterior; y la fecha de expiración se debe basar en el ciclo de certificación anterior, si el programa lo permite.
- i) El literal anterior dependerá de las especificaciones del propio programa.

### 9.1.4 Auditorías Especiales

#### a) Ampliación de Alcance

- Si el cliente solicita una ampliación de alcance a una certificación ya otorgada, CU realizará una revisión de la solicitud, y determinará cualquier actividad de auditoría necesaria para decidir si se otorga o no la ampliación.
- Esto puede realizarse juntamente con la auditoría de seguimiento.

#### b) Auditorías con notificación a corto plazo

- CU puede realizar auditorías a clientes certificados bajo la forma de visitas notificadas a corto plazo o sin anunciar; de acuerdo con lo establecido en el contrato; esto dependerá de las especificaciones del programa.
- Estas auditorías se realizan con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios, o como seguimiento a clientes con certificación suspendida, investigaciones en general, entre otras.

#### c) Auditorías de muestreo

Para ciertos programas puede ser necesario realizar auditorías exclusivas para toma de muestras de ensayo, que pueden resultar como parte del programa de auditorías o como parte de investigaciones.

## 9.2 MÉTODOS DE AUDITORÍA

Los métodos de auditoría a emplear dependen de los objetivos de auditoría, alcance y criterio; así como la duración y ubicación. El desarrollo de la auditoría involucra interacción entre los individuos del cliente y CU, así como de la tecnología a usar para desarrollar la auditoría. Los siguientes métodos de auditoría pueden usarse solos o en combinación, con el objeto de lograr los objetivos de auditoría; y dependerá de lo establecido por el programa de certificación según los métodos permitidos a usar.

- a) **Auditoría de escritorio/ Revisión documentaria:** consiste en una evaluación de documentos que han sido previamente solicitados al cliente. Puede servir para disminuir los tiempos de la auditoría en sitio.
- b) **Auditoría remota:** el auditor está ubicado en otra instalación distinta a la del cliente. Hay comunicación interactiva para las actividades de auditoría: conducir entrevistas, observar el trabajo desarrollado, realización de revisión documentaria con participación del auditado. Para este método se requiere que el auditado cuente con acceso a tecnología de información.
- c) **Auditoría en sitio:** Las actividades de auditoría se desarrollan en la ubicación del auditado (cliente). En estas auditorías: se realizan entrevistas, se completan los formularios de evaluación con participación del auditado, se realiza revisión documentaria con participación del auditado, se realiza un muestreo.

## 9.3 CONDICIONES PARA LA AUDITORÍA

- a) Al aceptar cualquier oferta realizada por Control Union, el cliente entra en un acuerdo con CU de conformidad con los Términos de Contrato especificados en la mencionada carta oferta, así como en todos los demás documentos (incluyendo los términos de contrato) que son aplicables o han sido declarados aplicables al Acuerdo.
- b) Para ejecutar la auditoría, a menos que el programa establezca otra cosa, el cliente debe asegurar que las unidades de producción cuenten con el producto a ser certificado y, que las unidades de proceso se encuentren en proceso (de los productos a certificar) durante la auditoría, de otro modo, la auditoría podrá ser suspendida o no podrá completarse, siendo necesario una nueva programación a cuenta del cliente. Esto aplica principalmente para auditorías iniciales/recertificación; para auditorías de seguimiento aplican los mismos lineamientos a menos que el programa de certificación establezca otra cosa.
- c) En el caso de que no sea posible llevar a cabo la auditoría en un momento relevante como consecuencia del pago demorado, CU tiene derecho a cancelar la auditoría y certificación. Cuando no se hayan recibido pagos por un periodo prolongado de tiempo, luego de uno o más recordatorios, CU considerará la decisión de suspender al cliente.
- d) En el caso de que no sea posible llevar a cabo la auditoría debido a cuestiones de seguridad (por ej., en el caso de desastres naturales imprevistos, o inestabilidad política), CU tiene derecho a cancelar la auditoría y la certificación. La decisión se basa, entre otras cosas, en información internacional (por ej., declaraciones oficiales del ministerio de relaciones exteriores) y nacionalmente disponible. Si la auditoría es cancelada, CU se lo informará al cliente cuanto antes. CU decidirá caso por caso si la certificación puede tener lugar sobre la base de otra información o si la certificación tiene que ser cancelada.
- e) Ante situaciones extraordinarias como pandemia, CU ha desarrollado políticas basadas en las directrices de los organismos de acreditación y dueños de esquema para la ejecución de auditorías y/o extensión de certificados. (ver directriz de cada programa específico).
- f) Si la objetividad de la auditoría se ve comprometida, el auditor estará en la obligación de suspender la auditoría. Los motivos pueden ser por ejemplo la interferencia de alguna persona acompañante. Los gastos que provengan de estos casos serán cargados al cliente.
- g) Si la compañía decide que será representada durante la auditoría por un representante distinto a aquellos que aparecen en el formato de solicitud será necesario que se formalice a través de una designación escrita por el representante legal.

## 9.4 AUDITOR

- a) El auditor podrá identificarse con una identificación de CU.
- b) El auditor actúa conforme a los procedimientos de CU.

- c) El auditor de CU respetará el Código de Conducta/Confidencialidad/Conflicto de Interés de CU, firmado por él.
- d) El auditor no puede realizar consultorías, asesorar o dar instrucciones o soluciones específicas para el desarrollo o implementación de cómo resolver una situación/hallazgo.

No se considera consultoría:

- Explicar el significado y la intención de los criterios de certificación;
  - Identificar oportunidades de mejora;
  - Explicar las teorías, metodologías, técnicas o herramientas asociadas;
  - Compartir información no confidencial sobre las mejores prácticas relacionadas;
  - Otros aspectos no cubiertos por el programa auditado.
- e) **Auditor en entrenamiento:** CU requiere entrenar personal nuevo, para lo cual podrá enviar auditores en entrenamiento, quienes estarán en calidad de observadores o podrán participar en la auditoría bajo supervisión del auditor. Esta persona estará identificada en el plan de auditoría.

## 9.5 EJECUCIÓN DE AUDITORÍA

- a) CU tiene derecho a llevar a cabo auditorías anunciadas y no anunciadas. Las auditorías no anunciadas se harán prioritariamente sobre la base de una evaluación general del riesgo de incumplimiento de las normas aplicables. CU tiene derecho a llevar a cabo actividades de auditoría adicionales a los fines de certificación y cobrar los gastos, además de los honorarios, conforme a lo establecido en el contrato del cliente.
- b) CU tiene derecho a realizar las auditorías, incluyendo las disposiciones para examinar la documentación y los registros, y tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal y los subcontratistas del cliente que sean pertinentes.
- c) El auditor de CU iniciará la auditoría con una reunión de apertura donde explicará el alcance de la auditoría y la metodología a seguir.
- d) CU tiene derecho a solicitar información adicional cuando lo considere necesario para garantizar que las regulaciones son cumplidas y verificables.
- e) CU tiene derecho a investigar las quejas que le sean reportadas relacionadas con las actividades del cliente.
- f) CU tiene derecho a solicitar al cliente la participación de observadores durante las auditorías, sin limitarse a dueños de esquema, organismos de acreditación o personal de CU.
- g) El cliente brindará a CU y a cualquier autoridad que intervenga en el proceso de certificación (incluyendo, pero sin limitar a organismos de acreditación, dueños de esquema, observadores), acceso a todas las áreas, equipos, locales, personal y unidades comprendidas dentro del alcance del contrato.
- h) Si fuese requerido por CU, CU gestionará los servicios de traducción del idioma nacional al idioma elegido por el auditor. Los gastos se le cobrarán al cliente.
- i) Las autoridades de control de los países donde CU cuenta con registro pueden solicitar a CU que realice inspecciones adicionales bajo la normativa específica con la intención de verificar el cumplimiento de las operaciones de un cliente con respecto a los requerimientos del programa de certificación.

## 9.6 OBJETO DE AUDITORÍA

- a) El alcance de auditoría está establecido en el acuerdo de servicio para la auditoría aplicable y es una identificación de:
  - Producto(s), proceso(s) para los cuales se emitirá una decisión de certificación;
  - Esquema de certificación aplicable; y,
  - El estándar y otros documentos normativos, incluyendo la versión bajo la cual se evaluará el cumplimiento de tal producto, proceso.
- b) Usted está obligado de informar a CU en caso el producto o proceso, unidades que están bajo el alcance de CU también se encuentran certificados por otro organismo de certificación para el mismo estándar (o ha aplicado para certificación con otro organismo de certificación).
- c) Cuando un cliente y su(s) subcontratista(s) son evaluados por diferentes organismos de certificación, el cliente y su(s) subcontratistas deben aceptar el hecho de que los organismos de certificación pueden intercambiar información sobre las operaciones en virtud de su contrato.

## 9.7 CAMBIOS EN EL ALCANCE DE LA AUDITORÍA

- a) El cliente está obligado a informar a CU cuanto antes si se produce alguna modificación que interfiera o pudiera interferir con los requisitos según lo mencionado en las regulaciones pertinentes o que indican un cambio en el alcance del certificado. Si estas modificaciones no son informadas a CU, el certificado de alcance pierde su validez. Ejemplo de estos cambios pueden incluir:
- Condición legal, comercial, de organización o de propiedad;
  - Organización y gestión (por ejemplo: directivos clave, personal que toma decisiones o personal técnico);
  - Modificaciones en el producto o en el método de producción;
  - Direcciones de contacto y sitios de producción;
  - Cambios importantes en el sistema de gestión de calidad.
- b) Cuando solicita adición de nuevas unidades/productos/procesos al alcance de su certificación, debe solicitarlo por escrito a través del formato de solicitud. CU podrá tomar acciones como: actualizar el contrato, ejecutar nueva auditoría, dicho proceso estará sujeto a una nueva decisión de certificación.

### 9.8 TÉCNICAS DE AUDITORÍA

La evaluación respecto al cumplimiento de los requisitos aplicables puede llevarse a cabo a través de las siguientes técnicas:

- Revisión de documentos
- Entrevistas
- Observación
- Muestreo y análisis
- Cruce de información recibida de todo lo mencionado anteriormente

### 9.9 MUESTRAS

- a) El auditor tiene autoridad para tomar muestras durante la auditoría para su respectivo análisis. Estas muestras serán analizadas en laboratorios seleccionados por CU.
- b) Al tomar las muestras, el auditor le proporcionará al cliente un duplicado de la muestra que será tomada, como contra muestra. El uso de esta contramuestra por parte de CU será excepcional, solo en caso de que la muestra original haya podido sufrir una pérdida o alteración.
- c) Tanto las muestras que se enviarán a los laboratorios subcontratados por CU, como la contra muestras que se quedan con CU y con el cliente, deben ser guardadas de modo que se evite la contaminación y el deterioro de estas en todas las etapas de su almacenamiento hasta el análisis para evitar riesgos que afecten los resultados.
- d) CU llevará a cabo el análisis de las muestras a través de laboratorios acreditados conforme a ISO/IEC 17025 e informará al cliente en cuanto los resultados estén disponibles. Usted será informado sobre la red de laboratorios con la que trabajamos. Al firmar la hoja de muestra, usted acepta que la muestra sea enviada al laboratorio seleccionado.
- e) Si los resultados de los análisis prueban que no se cumplen las regulaciones aplicables, los resultados pueden producir cambios en la certificación.

### 9.10 REUNIÓN DE CIERRE

- a) Al finalizar la auditoría, el auditor realizará una reunión de cierre con los responsables del cliente y presentará las conclusiones de la auditoría.
- b) Tenga en cuenta que los resultados de la auditoría se basan en una muestra de la evidencia objetiva recolectada.
- c) De identificarse no conformidades, el auditor las explicará de manera clara incluyendo la evidencia objetiva, de manera que se entiendan.
- d) El auditor informa al cliente los plazos para resolver las NCs.
- e) Si el cliente expresa su interés por continuar con el proceso de certificación, CU le informará respecto de las acciones adicionales necesarias para verificar que las NCs se han corregido; esto puede implicar auditorías adicionales.

## NO CONFORMIDADES (NC)

- a) Una no conformidad es el incumplimiento de un requisito establecido.  
Cuando el cliente no puede proporcionar evidencia satisfactoria para el cumplimiento de un requisito, éste será identificado como No Conformidad.
- b) CU a través del informe de auditoría, informará al cliente de las no conformidades evidenciadas durante la auditoría. En caso de duda por parte del cliente respecto al contexto de una No Conformidad, podrá contactar al auditor para su aclaración.
- c) Dependiendo del programa de certificación, las NCs tienen diferente categoría. De manera general pueden ser:
  - **No conformidad mayor:** Cuando se incumple un requisito, y éste afecta directamente al producto.
  - **No conformidad menor:** Cuando se incumple un requisito, pero éste no afecta directamente al producto.
  - **Observaciones:** También llamados Oportunidades de Mejora. Son aspectos que no constituyen un incumplimiento de un requisito y, por lo tanto, no hay necesidad de resolverlos antes de que se emita un certificado. Sin embargo, pueden convertirse en una NC si no se atienden.
- d) Dependiendo del tipo de NC y del programa, los plazos para resolver las NCs son variables. Ver reglas del programa específico.
- e) El cliente podrá contactar a CU, para tener claridad respecto a los tiempos para presentar acciones correctivas y tener información sobre las actividades de evaluación adicionales para verificar que las No Conformidades han sido corregidas; lo cual puede incluir la realización de una nueva auditoría. Si el cliente está de acuerdo, se ejecutarán las actividades adicionales requeridas.
- f) Es preferible que envíe sus evidencias con suficiente antelación antes de la fecha límite, de otro modo, no habrá oportunidad de solicitar correcciones si las acciones se consideran insuficientes para el cierre, y esto puede llevar a una decisión no satisfactoria.

## 9.11 CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS

- a) Las NCs deben resolverse dentro de los plazos establecidos en el programa. No se puede tomar decisión de certificación positiva cuando existen NCs pendientes de resolución, a menos que el programa indique lo contrario.
- b) Las evidencias para el cierre de NCs deben presentarse en español o inglés. Si la información está en un idioma diferente a los indicados, el cliente deberá gestionar la traducción, a cualquiera de los idiomas, del contenido relevante de los documentos proporcionados a fin de que estos puedan ser revisados y comprendidos; de otro modo, las evidencias no podrán ser aceptadas.
- c) Para resolver una NC deberá considerar los siguientes aspectos:
  - **Corrección:** conjunto de acciones para eliminar la no conformidad detectada.
  - **Análisis de causa raíz:** causa que no es fácilmente observable y se debe investigar para encontrar el origen del problema.
  - **Acciones correctivas:** conjunto de acciones para eliminar la(s) causa(s) de la no conformidad que se ha detectado. Evita la recurrencia del mismo problema.
- d) Existen varias técnicas para realizar un análisis de causa raíz. Una técnica sencilla es la de “5 por qué”:  
Ante el problema, haga la pregunta ¿por qué?, obtenida la respuesta, nuevamente pregunte ¿por qué? Y así sucesivamente.  
La técnica se denomina 5 ¿por qué? dado que generalmente con 5 por qué se suele llegar a la causa raíz del problema analizado; sin embargo, esto no es una regla fija, pudiendo incrementarse el número de preguntas, dependerá de la longitud y complejidad del proceso que causó el problema.  
Ejemplo:  
Problema: El vehículo no arranca (NC)  
¿Por qué 1? – la batería está muerta.  
¿Por qué 2? – el alternador no funciona.  
¿Por qué 3? – la correa del alternador está rota.  
¿Por qué 4? – la correa del alternador fue mucho más allá de su vida útil y no se reemplazó.  
¿Por qué 5? – al vehículo no se le dio mantenimiento de acuerdo con el cronograma de servicio recomendado.  
(causa del problema)
- e) No todos los problemas tienen una sola causa raíz. Cuando se conoce la causa raíz del problema, también se

podrá saber qué acciones tomar para que este problema no se repita.

- f) Para todas las NCs se debe proporcionar evidencia de la corrección e implementación de acciones correctivas.
- g) El cliente debe presentar el análisis de causa junto con las evidencias para cada no conformidad.

## 9.12 INFORME DE AUDITORÍA

- a) Durante la auditoría, el auditor registrará sus conclusiones en formularios de auditoría estandarizados. Estos formularios tienen que ser firmados por el cliente o el representante oficial del cliente durante la visita de auditoría para reconocer las conclusiones del auditor. Si el representante oficial firma, su firma sólo es válida si la persona se encuentra registrada oficialmente como autorizada para firmar dentro de la empresa.
- b) El auditor le proporcionará al Certificador y/o a quien sea designado para la revisión del informe todos los formularios de inspección con sus conclusiones de conformidad con todos los requisitos de certificación.
- c) Los hallazgos en los formatos de inspección serán evaluados por el certificador y/o a quien sea designado para la revisión del informe. Si el certificador y/o a quien sea designado para la revisión del informe durante la revisión identifica alguna NC que no fue detectada por el auditor; deberá contactar al auditor para la aclaración. De confirmarse el error, el auditor corregirá el reporte e informará al cliente sobre la NC; quien deberá presentar las acciones dentro del plazo determinado.
- d) Luego de que se haya realizado la auditoría, CU enviará un resumen de la evaluación al cliente sin demora indebida, sobre todo la evaluación que conforma los requisitos específicos del programa. El cliente tiene derecho a objetar sobre el contenido del informe en un plazo máximo de 6 semanas luego de haber sido enviado por CU (fecha de matasello) o desde la fecha en la que el auditor hizo entrega de los resultados de la inspección.
- e) CU tiene derecho a cobrar un cargo por proveer copias de los reportes, así como también llevar a cabo otros servicios si el cliente involucrado lo permite.

## 10. DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN

- a) La decisión de certificación será tomada por los certificadores quienes son personas bajo contrato de CU, que no ha participado en el proceso de auditoría y cuenta con el conocimiento en el programa de certificación, que le da la competencia necesaria para esta actividad.
- b) El certificador, para la toma de decisión tendrá en cuenta los siguientes aspectos:
  - La información proporcionada por el cliente en la aplicación;
  - Una revisión imparcial de los resultados y conclusiones de la evaluación;
  - Cualquier NC registrada, causas identificadas, correcciones y acciones correctivas implementadas;
  - Resultados de ensayo (si aplica);
  - Cualquier otra información relevante, por ejemplo, información pública, etc.
- c) Después de la revisión, CU tomará una decisión de certificación. Que podrá resultar en:
  - **Decisión positiva:** otorgar, mantener, restaurar la certificación.
  - **Decisión negativa:** reducir, suspender, retirar o denegar la certificación.
- d) Cualquiera de estas decisiones será informado al cliente.
- e) Para una decisión positiva se deben cumplir las siguientes condiciones:
  - El producto/unidad está dentro del alcance y solicitud;
  - Todos los requerimientos del programa de certificación han sido cumplidos;
  - Los resultados de auditoría son positivos;
  - Las NCs están cerradas dentro de los plazos (según especifica el programa).El certificador emitirá un certificado de alcance (ver 10.6).
- f) En caso de cambio de alcance, el certificador extiende o reduce el alcance certificado y emite un certificado modificado.
- g) Si la decisión es negativa, el cliente tiene derecho a apelar (ver numeral 13).
- h) CU tiene el derecho de publicar las listas de sus clientes certificados, suspendidos o con certificación retirada; así como tipo de producción/actividades de elaboración de productos, normas o estándares bajo los cuáles se ha emitido la certificación.

### 10.1 SUSPENSIÓN DEL CERTIFICADO

- a) La certificación será suspendida en los casos en que, por ejemplo:
  - El producto/proceso no cumple con los requisitos de certificación;
  - Las NCs no se han corregido a tiempo (o cuando no es posible corregir NCs mayores);
  - El cliente certificado no permite que se realicen evaluaciones de vigilancia o recertificación en las frecuencias requeridas;
  - Se ha descubierto que el cliente hace uso incorrecto del certificado y/o logo o marca de certificación y esto no se ha solucionado a satisfacción de CU;
  - El cliente ha solicitado voluntariamente su suspensión.
  - El cliente no cumple con los pagos después de recordatorios.
- b) CU informará al cliente por escrito de la suspensión, indicando al menos: fecha de inicio, duración y justificación de la suspensión; y las acciones necesarias para levantar la suspensión y restablecer la certificación.
- c) Si la expiración del certificado se cumple durante el periodo de suspensión, la certificación se dará por concluida y se procederá al retiro del certificado.
- d) Durante la suspensión el cliente no puede vender haciendo referencia a su certificación, y no puede hacer uso de la marca de certificación en los productos afectados por la suspensión.  
Debe suspender el uso de todo material publicitario/declaraciones que hagan referencia a la certificación.
- e) La base de datos de clientes certificados será actualizada con el estatus correspondiente a su proyecto.  
Para levantar la suspensión podrá ser requerida una auditoría de reevaluación para verificar la implementación de acciones correctivas.
- f) Una vez que se cumplan las condiciones para levantamiento de suspensión se levantará la suspensión y notificará al cliente. Sin embargo, si no se cumplen las condiciones el certificado será retirado.
- g) Una vez reestablecida la suspensión se realizarán las modificaciones necesarias en los documentos formales e información pública, autorizando el uso de marcas, etc.

## 10.2 REDUCCIÓN O RETIRO DE CERTIFICADO

- a) Cuando el cliente solicita reducir el alcance de certificación.
- b) Cuando no se han resuelto los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido.
- c) Si la expiración del certificado se cumple durante el periodo de suspensión, la certificación se dará por concluida y se procederá con el retiro del certificado.
- d) Si el cliente no cumple con las disposiciones contractuales, o cuando continúa incumpliendo los requisitos durante la suspensión.
- e) En caso el cliente decide que no desea continuar con la certificación.
- f) Cuando se retira la certificación, el cliente deberá tomar las acciones indicadas por CU, estas incluyen entre otras: suspender el uso de la certificación en todo material publicitario y no hacer declaraciones que contengan alguna referencia a su condición como certificado.
- g) CU hará las modificaciones necesarias en los documentos, información pública, autorizaciones de uso de marcas, etc., para asegurar que el alcance se ha retirado/reducido; esto será claramente comunicado al cliente.
- h) Si el cliente desea retomar la certificación una vez que se ha retirado el certificado, se deberá iniciar un nuevo proceso de certificación (certificación inicial), o según las especificaciones del programa.
- i) Se deberá realizar una auditoría completa, y se evaluarán todos los aspectos del estándar durante una auditoría física.

## 10.3 MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

- a) Para mantener la certificación, el cliente debe demostrar que continúa cumpliendo los requisitos del programa de certificación para el que está certificado; esto se realiza a través de auditorías.
- b) CU planificará cualquiera de los siguientes tipos de auditoría según sea requerido por el programa: (ver tipos de auditoría en sección 9.1)
  - Auditoría de seguimiento
  - Auditoría de recertificación
  - Auditorías especiales: ampliación de alcance, no anunciadas o de muestreo, entre otras.

## 10.4 AMPLIACIÓN O REDUCCIÓN DE ALCANCE

- a) Para ampliar o reducir el alcance de certificación, el cliente debe completar una nueva solicitud y comunicarla a CU.
- b) CU aplicará el procedimiento de contratación que corresponde según la situación.
- c) El costo de la ampliación o reducción se basará en la naturaleza y el programa de trabajo.
- d) Después de una auditoría exitosa, y luego de la revisión, CU emitirá una decisión de certificación, actualizando el certificado existente.

### 10.5 RENUNCIA DEL CERTIFICADO

- a) El cliente puede solicitar la cancelación del certificado y el contrato de servicio.
- b) CU evaluará si el cliente ha cumplido con sus obligaciones financieras e informará al cliente por escrito sobre el procedimiento de renuncia.
- c) A partir de la fecha de renuncia, el certificado deja de ser válido y el cliente debe devolver los certificados.

### 10.6 CERTIFICADOS Y ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

- a) La emisión del certificado se realiza si: se ha tomado la decisión de otorgar, mantener o ampliar el alcance de la certificación.
- b) El certificado y su alcance de certificación solo son válidos si están firmados por el Gerente de Certificación de CU o una persona autorizada por el Gerente de Certificación.
- c) El certificado es emitido en digital y cuenta con una firma digital autorizada. Si el cliente desea una versión impresa del certificado, el certificado digital será impreso en papel membretado de CU.
- d) CU renovará el certificado y su alcance dentro del tiempo indicado en las normas aplicables mientras las circunstancias no se encuentren en conflicto con las regulaciones aplicables, el contrato del cliente continúe y las responsabilidades financieras sean cumplidas.
- e) El cliente conservará en sus registros el certificado válido emitido.
- f) CU tiene derecho a solicitar a los clientes la devolución de cualquier certificado (por ej., certificados de alcance, Certificados de Importación/ Transacción), ya que CU es el propietario legal de los mismos.
- g) CU conservará en sus registros una copia del certificado y su alcance.
- h) El certificado y su alcance contendrá una indicación de:
  - el nombre y domicilio del cliente;
  - el número de cliente;
  - los productos certificados y las unidades relacionadas;
  - el programa de certificación aplicable;
  - las normas, regulación u otros documentos normativos conforme al cual cada producto, unidad de producción o unidad de proceso se encuentra certificada;
  - la fecha de entrada en vigor de la certificación y/o lugar y fecha de emisión del certificado;
  - holograma;
  - toda indicación específica del programa aplicable.
  - Símbolo de acreditación (si aplica)
  - Logotipo del programa de certificación (si aplica)

### 10.7 INVALIDEZ Y DUPLICADOS DE CERTIFICADOS

- a) Desde el momento de la finalización del contrato del cliente, el certificado de alcance emitido pierde validez.
- b) En el caso de que el cliente pierda el certificado, los derechos provenientes del certificado dejan de existir. En estos casos, CU sólo emitirá una nueva copia del certificado si el cliente involucrado proporciona a CU una declaración escrita en la que se obliga a devolver el certificado original cuando sea encontrado.
- c) En el caso de invalidez de un certificado, CU tiene derecho a notificar a los compradores, organismos evaluadores de la conformidad, autoridades competentes y otros terceros interesados.
- d) CU tiene derecho a confirmar la validez de los certificados que son emitidos por CU a pedido de terceros, sin permiso previo del cliente.

## 11. USO DE INDICACIONES Y SÍMBOLOS

- a) Desde el momento que CU haya emitido el certificado de alcance, el cliente tiene derecho a usar las indicaciones, declaraciones y símbolos como se menciona en el alcance del certificado sobre productos o respecto a actividades de elaboración según lo establecido en el alcance.
- b) El uso de indicaciones que se refieren al método de producción certificado o a CU es permitido, luego de que el certificado de alcance correspondiente haya sido emitido.
- c) Las etiquetas y el uso de logo y/o marcas de certificación según programas, serán evaluados durante la auditoría.
- d) El uso de etiquetas, logo y/o marca de certificación debe realizarse conforme a los requisitos específicos del programa.
- e) Los clientes certificados tienen derecho a utilizar el logo/marca de certificación de CU de acuerdo con los requisitos descritos en el Anexo 1 de este documento.
- f) Control Union incluye en sus certificados el símbolo de acreditación autorizado; sin embargo, está **prohibido** que los clientes hagan uso de éstos y/o hagan referencia a la Condición de Acreditado en sus publicaciones, documentos de tipo comercial o transaccional, de lo contrario serán sancionados.
- g) Las referencias incorrectas al programa de certificación, por ejemplo, uso de marcas/logos o cualquier otro mecanismo para indicar que un producto está certificado, en la documentación, producto y/o publicidad, dan lugar a que CU le solicite acciones necesarias para garantizar el cumplimiento; caso contrario se aplicarán las sanciones establecidas por el programa o por CU. Las medidas dependerán de la severidad del incumplimiento, el impacto del incumplimiento y de la intencionalidad.

## 12. QUEJAS, APELACIONES, RECLAMOS Y DENUNCIAS

El formato para quejas, apelaciones y denuncias se encuentra disponible para cualquier parte interesada en la página web de CU (<https://argentina.controlunion.com>), en la sección Términos y condiciones.

Las quejas, apelaciones, reclamos y denuncias se reciben siempre por escrito en español o inglés al correo [iso.argentina@controlunion.com](mailto:iso.argentina@controlunion.com). Si es un idioma diferente al español o inglés, las respuestas se manejarán bilingüe (español/idioma o inglés/idioma).

Las quejas, apelaciones, reclamos o denuncias pueden ser enviadas directamente por el cliente al área de calidad de CU, o pueden ser recibidas por cualquier funcionario de CU, quien debe reenviarlas inmediatamente al área de calidad.

### 13.1 QUEJAS

- a) La queja debe ser recibida dentro de las 6 (seis) semanas después del evento que dio lugar a la queja; si la queja está incompleta, CU puede considerar la queja inadmisibles y rechazar el manejo de esta.
- b) En caso un cliente presente su queja verbal y no pueda registrarla por escrito; un funcionario de CU tomará nota de toda la información proporcionada y enviará por correo al cliente para confirmación de la información. Una vez confirmada la información, el funcionario deberá remitirla al correo [iso.argentina@controlunion.com](mailto:iso.argentina@controlunion.com).
- c) Todo el personal a cargo del manejo de la queja será diferente de aquellos que estuvieron involucrados en alguna de las actividades de certificación relacionadas con la queja. Todo miembro del personal, incluidos los que actúan en calidad de directivos, que hayan prestado asesoramiento al cliente en cuestión o haya sido contratado por él, dentro de un periodo de 2 años anteriores a la presentación de la queja, no participará en la revisión o aprobación de la resolución de la queja de dicho cliente.
- d) Un empleado de CU confirma la recepción de la queja por escrito, dentro de los 10 días calendario de recibida ésta. Esta confirmación debe indicar al menos:
  - Su admisibilidad, si la queja está relacionada a las actividades de las que CU es responsable.
  - Plazo para gestión de la queja, máximo 30 días calendario desde la confirmación de recibo, (preferiblemente resolverla antes de este tiempo).
  - Persona asignada para responder la queja.
- e) La persona asignada recopilará y verificará toda la información necesaria (en la medida de lo posible). CU tratará de buscar una solución oportuna de la queja y tomará cualquier acción subsiguiente necesaria para

resolverla.

- f) La persona asignada informará al demandante, en caso se requiera la participación del dueño de esquema u otro organismo para la investigación.
- g) Cuando sea necesario, la persona asignada mantendrá informado al cliente del progreso en la evaluación de la queja, especialmente si el plazo indicado está en peligro de ser excedido.
- h) Si la queja no se puede resolver en el tiempo indicado, se informará al cliente de la necesidad de ampliar el tiempo.
- i) El encargado de la queja informa al demandante los resultados en el tiempo establecido. La respuesta a la queja se envía mediante carta formal al demandante.
- j) La presentación, investigación y decisión sobre la queja no podrá en ningún caso dar lugar a acciones discriminatorias contra el demandante.
- k) Si el cliente no está de acuerdo con los resultados, podrá presentar por única vez, una nueva queja, que será gestionada por una instancia superior, en un plazo de 30 días calendario, luego del cual se emitirá una respuesta por escrito. Al término de 30 días calendario, CU dará por concluido el proceso de la queja automáticamente.

### 13.2 APELACIONES

- a) En los Términos del Contrato se establece lo siguiente, en relación con las apelaciones:
  - La apelación solicita la reconsideración de una decisión adoptada en relación con el tema de la auditoría en cuestión.
  - El plazo para recibir la apelación, seis (6) semanas posteriores a la decisión de certificación.
  - Cliente puede enviar apelaciones por escrito únicamente a la oficina de Control Unión.
- b) Si la apelación está incompleta, CU puede rechazarla y no manejar tal apelación.
- c) Un empleado de CU confirma la recepción de la apelación por escrito, dentro de los 10 días calendario de recibida. Esta confirmación debe indicar al menos:
  - Su admisibilidad, si la apelación está relacionada con la decisión de certificación de la auditoría en cuestión,
  - Plazo para gestionar la apelación desde la confirmación de recibo (preferiblemente se resolverá antes de los 3 meses),
  - Persona asignada para responder la apelación.
- d) La persona asignada informará al apelante, en caso se requiera la participación del dueño de esquema u otro organismo para la investigación de la apelación; CU puede decidir consultar al Consejo Asesor.
- e) Cuando sea necesario, La persona asignada mantendrá al apelante informado del progreso en la evaluación de la apelación, especialmente si el plazo indicado está en peligro de ser excedido.
- f) La persona asignada notificará por escrito al apelante el resultado y finalización del proceso de apelación; dentro de un periodo máximo de 3 meses posteriores a la recepción de la apelación. La respuesta a la apelación se envía mediante carta formal al apelante.
- g) En caso el cliente no esté de acuerdo con la decisión de CU, éste podrá presentar una queja en un plazo máximo de 30 días calendario, y CU procederá con lo indicado en 13.1. De no presentar ninguna objeción el proceso de apelación se dará por concluido automáticamente.
- h) Considere los siguientes requisitos específicos para los programas:

**Nota:** inconformidades de clientes respecto a hallazgos durante auditoria no son consideradas como apelaciones, y deben resolverse entre cliente, auditor y certificador; dado no se ha tomado una decisión de certificación.

### 13.3 RECLAMO

- a) Si usted desea presentar un reclamo, complete el formulario disponible en la web.
- b) Un reclamo debe basarse siempre en una apelación presentada por el cliente. Otro tipo de reclamos serán considerados no admisibles y no serán procesados.
- c) CU evaluará la información y determinará si el reclamo es admitido o no, pudiendo encontrar una solución comercial. Una persona designada de CU confirma la recepción del reclamo por escrito, dentro de los 10 días calendario de recibido.

- d) Un reclamo debe presentarse siempre por escrito e identificar claramente a la persona o entidad que presenta el reclamo.
- e) CU no se hace responsable de ningún reclamo relacionado a pérdida indirecta o consecuente, incluyendo pérdida de ganancias y/o pérdida de negocios futuros y/o pérdida de producción y/o cancelación de contratos celebrados por el cliente.

#### 13.4 DENUNCIAS

- a) Una denuncia debe ser siempre presentada por escrito, y preferiblemente identificar a la persona o entidad que expresa la denuncia. Las denuncias a nombre de un grupo, tales como comunidades o una organización sindical, deberán tener por lo menos una persona de contacto para gestionar la comunicación y otras investigaciones.
- b) La denuncia debe contar con elementos suficientes para poder iniciar una valoración de esta y determinar las acciones a tomar; de otro modo, CU no está obligado a investigar. Estos elementos son:
  - Información que permita a CU tener una visión inicial de lo sucedido.
  - Soportes de la presunta falta cometida que se denuncia.
  - Identificación del presunto o posibles responsables.
  - Datos de quienes hayan tenido conocimiento de tales hechos.
- c) Si la denuncia cuenta con información suficiente; CU realiza una valoración y determina las acciones a tomar.
- d) Todo el personal a cargo del manejo de la denuncia, serán diferentes de aquellos que estuvieron involucrados en las actividades de certificación relacionadas con la denuncia. Cualquier miembro del personal, incluyendo aquellos que actúan en la capacidad de gestión, que haya prestado asesoramiento al cliente en cuestión o haya sido contratado por dicho cliente, dentro de los dos años anteriores a la presentación de la inquietud, no participará en la revisión o aprobación de la resolución de la denuncia por ese cliente.
- e) CU confirmará la recepción de la denuncia por escrito dentro de 10 (diez) días calendario luego de recibirla. Esta confirmación debe indicar al menos:
  - si la denuncia se refiere a actividades de certificación de las que CU es responsable y por lo tanto es admisible.
  - un plazo para tratar la denuncia;
  - persona responsable de manejar la denuncia;
- f) La persona asignada recopilará y verificará toda la información necesaria (en la medida de lo posible). CU tratará de buscar una solución oportuna de la denuncia y tomará cualquier acción subsiguiente necesaria para resolver la misma.
- g) La persona asignada notificará por escrito al interesado el resultado y el final del proceso de tratamiento de la denuncia y la motivación de la decisión dentro de los tres (3) meses siguientes a la recepción de la denuncia.
- h) La persona asignada mantendrá informada a la parte interesada del progreso en la evaluación de la denuncia, especialmente si el plazo indicado está en peligro de ser excedido. Esta información se realizará de manera escrita a través de una carta formal.
- i) Cualquier denuncia que pasó por un proceso de manejo y que concierne a un cliente certificado, debe ser dirigido a ese cliente certificado por CU en un momento apropiado. Si esto es requerido por la parte interesada, el anonimato de esa parte debe ser retenido. Y CU debe determinar, junto con el cliente certificado y la parte interesada, en qué medida el tema de la denuncia y su resolución se harán públicos.
- j) La presentación, investigación y la decisión sobre denuncias no podrán en ningún caso dar lugar a acciones discriminatorias contra la parte interesada.

#### 13. DISPOSICIONES FINALES: DOCUMENTOS Y PUBLICACIÓN

- a) Los documentos que se utilizarán en toda documentación, regulación y comunicación serán el español y/o inglés, a menos que se acuerde lo contrario o sea mencionado de otro modo en un documento individual.
- b) CU tendrá todos los documentos normativos, según lo mencionado en esta CGR, disponibles en su sitio Web.
- c) CU tiene derecho a modificar los documentos y reglas de CU (CGR) y los publicará como enmiendas para los

clientes existentes.

#### 14. CASOS NO CUBIERTOS POR ESTAS REGLAS

- a) El Gerente de Certificación de CU es quien decidirá en todos los casos que no estén cubiertos por esta CGR o por cualquier otra regulación o acuerdo aplicable.

#### 15. POLÍTICA EN RELACIÓN CON PROYECTOS PROVENIENTES DE OTROS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN

- a) Este artículo describe la política general de CU en caso de que un proyecto que ya ha sido auditado y/o certificado por otro organismo de certificación, o se encuentra actualmente inspeccionado y/o certificado por otro organismo de certificación, decide aplicar a la certificación con Control Union.
- b) El cliente debe indicar en el formato de aplicación de CU si es que su proyecto ha sido auditado y/o certificado anteriormente por otro organismo de certificación o si se encuentra actualmente auditado y/o certificado por otro organismo de certificación.
- c) Si dicha información se indica en el formato de aplicación, el certificador de CU y/o el Coordinador de Programa, se contactan por escrito con el anterior/actual organismo de certificación, en relación con lo siguiente:
- Informar, que CU evaluará los agricultores/unidades
  - Pidiendo los últimos certificados emitidos, los informes, no conformidades, las listas de los agricultores y cualquier otra información pertinente.
- d) Al recibir la información, CU la evaluará con especial atención en cualquier no conformidad abierta.
- e) Todas las condiciones pendientes o no-conformidades colocadas por el organismo de certificación anterior/actual serán evaluadas y cerradas antes de que CU pueda dar la certificación positiva.
- f) Independientemente de la información recibida, CU siempre lleva a cabo su propia inspección completa en sitio en relación con la norma aplicable. La información recibida de la entidad de certificación anterior/actual nunca podrá reemplazar la propia evaluación de CU sobre el proyecto.
- g) El certificador de CU decidirá sobre el estatus del proyecto, basado en las conclusiones del auditor de CU y de acuerdo con los procedimientos de CU.
- h) El certificador nunca se desviará de los procedimientos de CU o cambiará el tipo o el posible plazo de cualquier no-conformidad para que su decisión concuerde con la decisión del organismo de certificación anterior/actual.

#### 16. PARTICIPACIÓN DE DUEÑOS DE ESQUEMA EN AUDITORIAS A CU

- a) CU permite la participación de representantes de dueños de esquema o personal del organismo de acreditación que no son parte del equipo evaluador en calidad de observadores.

#### 17. CONTROL DE CAMBIOS

Versión y fecha	Descripción
Versión 1.0; 05/09/2023	Primera versión del documento.

**ANEXO 1: CONDICIONES PARA USO DE LOGO DE CERTIFICACIÓN DE CU****Introducción:**

Este documento describe las condiciones con respecto a la publicación y uso de las marcas de certificación/conformidad que pueden hacer los clientes de CU (el titular de la certificación) con un certificado vigente.

**a. Cuando se puede usar el logo:**

1. El titular del certificado sólo puede hacer uso del logo con respecto al certificado emitido vigente, y no hará o permitirá ninguna declaración engañosa relacionada a la certificación, y no implicará que la certificación aplique a actividades que se encuentran fuera del alcance de certificación.
2. El titular del certificado puede usar el logo de certificación de CU, deberá contar con la aprobación de CU.
3. En el caso de que la validez del certificado haya finalizado, cualquiera fuera el motivo, el titular del certificado tiene que interrumpir inmediatamente el uso y/o distribución de material de promoción sobre el cual el logo esté impreso.

**b. Dónde se puede usar el logo:**

1. El titular del certificado puede usar el logo en membretes, folletos y otro material de promoción.
2. **Para Certificación de Productos:** el logo CU puede ser usado en el propio producto, empaques, muestras de producto o cualquier otra declaración que involucre el producto, siempre y cuando los clientes cumplan con los requisitos establecidos en el presente documento y tengan un certificado de producto vigente.
  - El logo también podrá utilizarse sobre el embalaje secundario, entendiéndose por embalaje secundario aquel que ha sido diseñado para constituir una agrupación de embalajes primarios que se utiliza únicamente con el fin de proteger a estos y facilitar su manipulación.
  - El uso de logo de certificación de CU deberá contar con la aprobación de CU.
3. No está permitido el uso del logo en informes de laboratorio, calibración o reportes de inspección, ya que dichos documentos no se consideran como producto en este contexto.

**c. Características del logo:**

1. El logo puede ser usado a todo color, así como también en blanco y negro.
2. Los códigos de color para el logo de CU son los siguientes:
  - Gris: PMS 5497
  - Azul: PMS 2985
  - Negro: Process black
3. Está permitido reproducir el logo en cualquier otro tamaño.
4. El logo nunca podrá tener un tamaño más grande que el del logo de la empresa certificada en el mismo documento.
5. El logo de CU siempre tiene que ser reproducido en su totalidad (en una pieza).

**d. Sanciones:**

1. En caso de que el cliente no respete las condiciones mencionadas en los artículos anteriores, CU enviará una carta formal con una NC por incumplimiento de los términos de contrato, el cliente dejará de usar en formainmediata, sin demora, el logo de CU contra el que CU ha presentado objeciones.
2. Asimismo, en caso el cliente incumpla las consideraciones mencionadas en los artículos anteriores, CU está en la capacidad de tomar todas o cualquiera de las acciones siguientes:
  - Suspensión o retiro del certificado
  - Publicación del incumplimiento
  - Acciones legalesLa medida que se tome dependerá de la severidad del incumplimiento, de los resultados del incumplimiento y de la intencionalidad.
3. Sin considerar las medidas tomadas conforme al Artículo d.1 la decisión de Control Union será definitiva, en todos los casos.

Ejemplo de logo:

