Deberes del cliente

I. SICALECUADOR posee con sus clientes un acuerdo de certificación, esto a través de un contrato o una cotización de servicios, en ambos casos los clientes deberán cumplir con los siguientes deberes:

a. El CLIENTE debe cumplir con los requisitos de certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando los comunica el Organismo de Certificación;
b. Si la certificación se aplica a la producción en curso, el producto certificado continúa cumpliendo con los requisitos del producto;
c. El CLIENTE debe tomar todas las medidas necesarias para:
    i. realizar la evaluación, seguimiento, disposiciones para examinar la documentación y registros, y tener acceso al equipo, ubicaciones, áreas, personal y los subcontratistas del cliente que sean pertinentes para el rastreo de sus productos certificados por SICALECUADOR.
    ii. Investigar y tomar acciones de las quejas y reclamos asociados a los productos certificados.
    iii. De ser necesario permitir la participación de observadores externo (organismo acreditador o ente gubernamental), a sus productos certificados. La no aceptación de este deber está sujeto a la imposibilidad de otorgar una certificación acreditada o retirar la existente.

d. Si el CLIENTE hace declaraciones sobre la certificación, estas deben ser coherentes con el alcance de la certificación de sus productos;
e. El CLIENTE no debe utilizar la certificación de su producto de manera que ocasione mala reputación para el organismo de certificación, y no debe hacer ninguna declaración relacionada con la certificación de su producto que SICALECUADOR pueda considerar engañosa o no autorizada;
f. Toda vez que SICALECUADOR comunica la suspensión, retiro, reducción o finalización de la certificación, el gerente de la empresa (CLIENTE) deberá firmar un correo/carta formal de conocimiento de dicha información, asegurando que dejará de utilizar todo el material publicitario que contenga alguna referencia a la certificación.
g. Si el CLIENTE suministra copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación, toda reproducción debe ser con autorización de SICALECUADOR;
h. Al hacer referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el CLIENTE debe informar a SICALECUADOR para verificar que la información sea real y fidedigna y no contrapone al esquema de certificación utilizado para el producto;
i. El CLIENTE debe cumplir con todos los requisitos que pueda estipular el esquema de certificación con relación al uso de las marcas de conformidad y a la información relacionada con el producto. Además, debe tener en consideración las referencias incorrectas al esquema de certificación, o el uso engañoso de las licencias, certificados, marcas de conformidad o cualquier otro mecanismo para indicar que un producto está certificado, que se encuentren en la documentación o en otra publicidad, se tratarán mediante una acción adecuada, como el retiro del certificado, publicación de la transgresión y si es necesario, se tomarán acciones legales;
j. El CLIENTE conserva un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación y pone tales registros a disposición del organismo SICALECUADOR cuando este lo solicite. El cliente toma las acciones a tales quejas y a las deficiencias que se encuentren en los productos que afectan a la conformidad con los requisitos de la certificación y documenta las acciones realizadas;
k. El CLIENTE debe informar al organismo de certificación, sin retraso, acerca de los cambios que pueden afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación;
l. El CLIENTE debe Informar cambios de dirección de manera oportuna a SICALECUADOR, ya sea la dirección comercial o de envíos y retiro de documentos;
m. El CLIENTE debe informar toda modificación al producto o materia prima del mismo, incluyendo cambio de fabricante o dirección del fabricante, el cual deberá ser evaluado para verificar que el certificado emitido por SICALECUADOR siga siendo vigente;
n. El CLIENTE debe informar cualquier cambio de su condición legal.

II. El certificado emitido por SICALECUADOR contiene toda la información del proceso de certificación. Para el uso de éste el cliente debe tener las siguientes consideraciones:

a. Los certificados son únicamente aplicables y usados para informar la condición de conformidad del producto incluido en el mismo con el alcance y vigencia correspondiente.
b. Cuando el organismo de certificación emite un certificado éste sólo podrá ser reproducido en su totalidad según el documento original.
c. En el caso de uso del certificado para publicidad debe hacer referencia claramente al producto certificado, su alcance y vigencia.
d. El cliente podrá publicitar en la forma que se estime conveniente la certificación de conformidad de SICALECUADOR previa presentación, revisión y aprobación del organismo certificador.
e. En el caso de suspensión o cancelación de certificados el Cliente deberá tomar las acciones necesarias, para retirar de la publicidad que ha realizado y comunicar a SICALECUADOR.

III. El cliente debe hacer uso de la Marca de SICALECUADOR teniendo en consideración:

a. La Marca de certificación o Sello puede ser usada a partir únicamente de que SICALECUADOR haya otorgado la certificación y el CLIENTE envié el diseño para ser revisado y probado por SICALECUADOR.
b. La Marca de certificación o Sello puede ser usada directamente en el producto certificado de forma clara y/o en el envase primario, respetando su estructura de diseño.
c. En el caso de uso de Marca o Sello para publicidad debe hacer referencia claramente al producto certificado de manera de no crear confusión.
d. La Marca o Sello puede ser usada en anuncios publicitarios que se encuentren directamente relacionados con el producto certificado, a partir únicamente de que SICALECUADOR haya otorgado la certificación y el CLIENTE envíe el diseño para ser revisado y aprobado por SICALECUADOR.
e. El CLIENTE podrá publicitar en la forma que se estime conveniente la marca o Sello de SICALECUADOR previa presentación, revisión y aprobación del organismo certificador. El diseño de la marca o sello será diseñado de tal forma que no permita falsificación ni transferencia.
f. Los clientes deberán dejar de usar la marca o Sello de certificación en el caso de que SICALECUADOR pierda el carácter de acreditado.
g. En el caso de suspensión o cancelación de la certificación el Cliente deberá tomar las acciones para no incorporar y/o retirar el Sello de SICALECUADOR de los productos y material o publicidad que haya sido empleado y comunicar a SICALECUADOR.
h. El uso indebido de la marca o Sello de SICALECUADOR por incumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento, será considerado como un incumplimiento grave a los compromisos de certificación debiendo tomarse los correctivos.
i. SICALECUADOR se reserva el derecho de tomar acciones legales, publicación de la transgresión y retiro del certificado en los siguientes casos: que la marca o SELLO sea utilizado en productos no cubiertos por el certificado emitido como resultado del proceso de certificación, que el CLIENTE haga referencias incorrectas al esquema de certificación; o el uso engañoso de las licencias, certificados, marcas de conformidad o cualquier otro mecanismo para indicar que un producto está certificado, que se encuentren en la documentación o en otra publicidad.

Derechos del cliente

a. Exigir el cumplimiento de las fechas propuestas por el organismo;
b. Obtener información del proceso de certificación y los esquemas de certificación.
c. Recibir la documentación asociada a la solicitud de certificación;
d. Conocer las tarifas de certificación.
e. Conocer los medios mediante los cuales el organismo de certificación obtiene apoyo financiero.
f. Obtener información sobre los procedimientos para el tratamiento de quejas y apelaciones.
g. Conocer información sobre las emisiones, ampliaciones, suspensión o retiro de los certificados emitidos por el OCP, información que debe estar actualizada en la página web del SAE.

h. Toda información antes mencionada la pueden obtener mediante las siguientes vías: correo electrónico a su contacto en SICALECUADOR o a través de la página web con el siguiente enlace: http://ecu.sicalingenieros.com

Deberes de SICALECUADOR S.A.

a. Cumplir en forma continua todas las disposiciones establecidas en los requisitos de acreditación, tales como normas, procedimientos y criterios relacionados;
b. Cumplir con las actualizaciones y requisitos complementarios que pueda establecer el organismo acreditador y/o ente gubernamental, dentro del ámbito cubierto por el alcance de acreditación y autorización otorgado;
c. Proporcionar, cuando sea pertinente, el acceso a aquellos documentos que permitan comprender el nivel de independencia e imparcialidad de SICALECUADOR respecto a sus organismos relacionados;
d. Conservar la documentación relacionada a los certificados emitidos en el ámbito de la Certificación por un período de 5 (cinco) años, salvo que sea requerido un período mayor por disposiciones legales;
e. Demostrar que mantiene la competencia técnica para la realización de sus actividades acreditadas;
f. Informar a quien lo solicite, el alcance exacto de su acreditación, incluyendo, si fuere el caso, las actividades suspendidas;
g. En caso de suspensión o retiro de la acreditación, informar a sus clientes sobre dicha situación y sus posibles consecuencias;
h. Mantener la confidencialidad de la información proporcionada por el cliente;
i. Proporcionar los servicios de certificación a todos los solicitantes cuyas actividades estén dentro del alcance de su autorización y/o acreditación, sin discriminación;
j. SICALECUADOR pone a disposición del público según solicitud: Información sobre esquemas de certificación, incluyendo los procedimientos de evaluación, las reglas y los procedimientos para otorgar, mantener ampliar o reducir el alcance de la certificación (certificado de aprobación), o para suspender, retirar o denegar la certificación (informe de rechazo); debe informar los medios mediante los cuales obtiene apoyo financiero. Informar sobre los procedimientos para el tratamiento de quejas y apelaciones e información sobre las emisiones, ampliaciones, suspensión o retiro de los certificados emitidos por el OCP, información que debe estar actualizada en la página web del SAE.
k. Informar a sus clientes sobre el resultado de sus evaluaciones una vez finalizado el proceso de certificación;
l. Poseer disposiciones documentadas (seguros, reservas) para cubrir las responsabilidades legales que se deriven de sus operaciones;
m. SICALECUADOR inmediatamente después de suspender, retirar, reducir o finalizar la certificación, comunicará al CLIENTE mediante un correo/carta formal, las razones por las cuales se toma esta decisión.