Al firmar la aceptación de esta propuesta acepta las siguientes condiciones:

I. General

a. El Cliente deberá poner a disposición de CMD CERTIFICATION todos los documentos, matrices de riesgos, denuncias u otra información requerida por CMD CERTIFICATION para concluir el plan de auditoría y designar a una persona que esté autorizada para mantener contacto con CMD CERTIFICATION;

b. Si CMD CERTIFICATION no está convencido de que se cumplen todos los requisitos de Certificación, deberá informar al Cliente sobre aquellos aspectos en los cuales no está conforme la solicitud;

c. Cuando el cliente no realiza correcciones y acciones correctivas aceptables, dentro del tiempo límite especificado, CMD CERTIFICATION repite la auditoría en su totalidad o parcialmente, lo cual genera un costo extra que el cliente debe asumir.

d. Si el cierre de las no conformidades reportadas en la actividad de auditoría (Certificación o seguimiento) a través de la verificación de las correcciones y acciones correctivas propuestas por el cliente no se puede realizar documentalmente, es decir cuando se requiere que la verificación de las acciones correctivas se haga en la(s) sede(s) del cliente, será necesario que CMD CERTIFICATION realice una nueva visita o auditoría complementaria para el cierre de aquellas No conformidades. Esta nueva visita o auditoría complementaria genera un costo adicional que debe ser asumido por el cliente.

e. La identificación de la conformidad deberá referirse sólo a el (los) Sitio(s), los productos y servicios del alcance de los Sistemas de Gestión auditados según se especifica en el Certificado u otros anexos que podrían acompañar al Certificado.

f. Los clientes deben, cuando se solicite por CMD CERTIFICATION, aceptar la presencia de observadores durante las auditorías. Ejemplo, auditores de entes acreditadores, monitoreo de los auditores o auditores en entrenamiento.

g. La Certificación de Sistema de Gestión no implica que el producto, proyecto o servicio cubierto por éste, sean aprobados por CMD CERTIFICATION.

II. Confidencialidad

CMD CERTIFICATION mantiene la confidencialidad en todos los niveles de su organización con respecto a la información obtenida en el curso de la prestación de los servicios. No revelará ninguna información a terceros, a menos que sea en respuesta a un proceso legal o sea requerida por un organismo de acreditación como parte del proceso de acreditación. CMD CERTIFICATION compartirá la información del cliente solamente con los que tienen una necesidad válida de saber, como los evaluadores de ONAC u otros entes acreditadores, o cuando se presente un requerimiento regulatorio o legal, en cualquier caso, el cliente siempre será informado.

III. Deberes y Responsabilidades de CMD CERTIFICATION

Tratar, de manera confidencial, la información obtenida de la organización en relación con las actividades desarrolladas para la Gestión del certificado y usarla solamente para los fines relacionados con la Gestión del mismo.

La información a publicar en la página web de CMD CERTIFICATION será: NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN (cliente), NORMA (estándar en que se certifica), ESTADO ACTUAL (Vigente No vigente).

En caso de que la autoridad competente requiera esta información, CMD CERTIFICATION informará por escrito a la organización.

Cuando esta solicitud sea de terceros, diferentes a la auditoría competente, se solicitará a la organización previamente una autorización escrita para brindar esta información.

- Monitorear y evaluar la conformidad del cliente mediante las actividades de

auditoría y vigilancia de acuerdo con los criterios de Certificación y documentos referidos en todas las partes del término de la Certificación. La Certificación del Sistema de Gestión no es garantía de cumplimiento de requisitos legales o contractuales exigibles a las actividades cubiertas por el alcance de la Certificación.

- Mantener informado al cliente de cualquier cambio que pueda afectar la Certificación.
- Proveer, antes de la auditoría, el nombre(s) del(os) auditor(es) que auditarán al cliente. CMD CERTIFICATION solo asignará auditores aceptados por el cliente.
- Emitir un certificado válido (todos los sitios cubiertos en el alcance de la Certificación, cuando existen multisitios del cliente) de acuerdo con la evaluación del Sistema de Gestión y determinación de que cumple con los requerimientos de las normas aplicables, al grado que todas las no-conformidades estén satisfactoriamente tratadas y el equipo auditor y el comité de Certificación de CMD CERTIFICATION aprueben la eficacia de las acciones correctivas.
- Informar al cliente que CMD CERTIFICATION tiene un procedimiento y proceso para el manejo de las quejas y apelaciones en caso tal que el cliente no esté conforme con la decisión o la acción tomada por CMD CERTIFICATION.
- Realizar Auditorías de Seguimiento por lo menos una vez al año en los plazos indicados en la propuesta y las auditorías de renovación antes del vencimiento del certificado actual para verificar que los clientes sigan cumpliendo los requerimientos de la norma aplicable, con el fin de comprobar que se mantengan las condiciones que ameritaron el otorgamiento de la Certificación. Informar al Cliente sobre los resultados de cada visita (auditoría) de seguimiento.
- Suspender o retirar la Certificación del cliente, si el cliente incumple cualquier acuerdo escrito que fue realizado entre CMD CERTIFICATION y el cliente; si el cliente toma una acción que fue determinada como perjudicial para CMD CERTIFICATION, y su programa de Certificación; si las auditorías no son realizadas dentro de un período determinado de tiempo, mora en el pago de las obligaciones financieras a CMD CERTIFICATION; si no se ha cumplido satisfactoriamente con la implementación de una solicitud de corrección y acción correctiva dentro del plazo establecido.
- No realizar trabajo o actividades que se consideren consultoría.
- Informar al cliente sobre las quejas recibidas por parte de sus usuarios en CMD CERTIFICATION.

- Asegurarse que el alcance de Certificación este claramente definido.

IV. Deberes y Responsabilidades del Cliente

- Permitir el acceso del equipo auditor a todos los sitios e información correspondiente al Sistema de Gestión para el cual solicita o posee el certificado y designar un responsable para la coordinación de las actividades con CMD CERTIFICATION.
- Designar a un guía para cada uno de los auditores designados por CMD CERTIFICATION durante todas las actividades de auditoría. La coordinación de la presencia y/o acompañamiento de los guías es realizada por el cliente con el auditor líder de CMD CERTIFICATION. Los guías dispuestos por la organización facilitan la ejecución de la auditoría, pero no deben intervenir ni en las actividades ni los resultados de la auditoría.
- El cliente debe estar disponible para recibir la auditoría en las fechas previamente acordadas con CMD CERTIFICATION.
- Para permitirle a CMD CERTIFICATION cumplir con la legislación que aplica a la seguridad y salud en el trabajo, el Cliente debe suministrarle a CMD CERTIFICATION toda la información disponible en relación con peligros conocidos o potenciales que el personal de CMD CERTIFICATION pueda encontrar durante su visita. CMD CERTIFICATION debe tomar todas las medidas razonables para asegurarse que mientras esté en las instalaciones del Cliente, su personal cumple con todos los procedimientos del SGSST del Cliente, siempre y cuando el Cliente informe debidamente de los mismos a CMD CERTIFICATION.
- No utilizar la Certificación con fines de desacreditar a CMD CERTIFICATION (ej. una carencia o pérdida de la buena reputación o respeto) y no realizar ningún engaño o una declaración no autorizada sobre la Certificación.
- Si el cliente solicita que su certificado sea retirado, o si CMD CERTIFICATION suspende o retira el certificado, el cliente debe notificar por escrito y descontinuar el uso de toda publicidad que contenga cualquier referencia para su Certificación y devolver los originales de los certificados otorgados por CMD CERTIFICATION.
- Asegurarse que los documentos, marcas, logos o informes, certificados o parte de ellos, no se utilicen de una manera engañosa.
- Usar el logo de certificación de acuerdo con el Manual suministrado por CMD

CERTIFICATION.

- Permitir la realización de Auditorías de Seguimiento, auditorías especiales/complementarias para cierre de No Conformidades, levantamiento de suspensión, ampliación o reducción del alcance y otros tipos de auditorías necesarias para la verificación del cumplimiento con la norma pertinente y los procedimientos del cliente y pagar el valor de las mismas.
- Cumplir con su programa de auditorías internas y llevar a cabo periódicamente una revisión por la dirección, por la función de cumplimiento y por el órgano de gobierno del Sistema de Gestión antes que la Auditoría de Certificación ocurra. El cliente acepta que no podrá emitirse un certificado si no hay demostración de conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión.
- Asegurarse del cumplimiento de las normas y requisitos legales aplicables asociadas con la prevención, detección y tratamiento del soborno en sus actividades, productos o servicios y Sistemas de Gestión, requerimientos del sector específico (sí aplica).
- Cerrar las no conformidades identificadas de la auditoría en el tiempo establecido y enviar los soportes correspondientes de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas a la oficina de CMD CERTIFICATION.
- Modificar toda la publicidad en caso de reducción del alcance de la Certificación.
- Suministrar acceso a los registros de las comunicaciones de terceros, externos a la organización, como también, datos específicos u otra documentación relacionada con el cumplimiento legal o regulatorio para la revisión, cuando se requieran. Esto incluye los registros de todas las comunicaciones y las acciones tomadas en relación a los requerimientos de la norma de cada Sistema de Gestión u otros documentos normativos aplicables como las quejas y reclamos de las partes interesadas aplicables de clientes, la comunidad y tratamiento dado a los mismos, las sanciones impuestas por la autoridad competente por incumplimiento de requisitos legales o reglamentos aplicables, etc.
- Pagar dentro de los plazos estipulados, las facturas que CMD CERTIFICATION le presenta a la organización por concepto de los servicios de Certificación.
- El cliente debe cumplir los requisitos del organismo de certificación al referirse al estado de su certificación en los medios de comunicación, tales como internet, folletos o publicidad, u otros documentos.

- No haga ni permita que se haga ninguna declaración engañosa concerniente a su certificación.
- El cliente no debe permitir que su certificación se aplique a actividades y sitios por fuera del alcance de la certificación.
- El cliente no debe utilizar su certificación de forma que desprestigie al organismo de certificación y/o el sistema de certificación y pierda la confianza del público.
- En caso de retirar su certificación, el cliente debe dar cese a no publicar más información del certificado.
- Informar, sin demora, a CMD CERTIFICATION acerca de los cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión o el alcance del certificado tales como:

a. Cambios en la razón u objeto social.
b. Cambios en la dirección o los sitios bajo el alcance de la Certificación.
c. Cambios en la organización, en su estructura organizacional, en la de sus procesos y en el personal que esté relacionado con la administración del Sistema de Gestión. (Aumento o disminución)
d. Cambios en el alcance de las operaciones bajo el Sistema de Gestión certificado
e. Cambios mayores en el Sistema de Gestión y sus procesos
f. Fusión, liquidación, cesión de acciones y en general cualquier otra operación que implique un cambio en la naturaleza jurídica de la organización.
g. En caso de presentarse intervención judicial o administrativa o sanciones impuestas por autoridad competente
h. Cese de actividades mayores a sesenta (60) días.

(Lo anterior puede generar ajustes en los días de auditoria de seguimiento definidos en la oferta de servicios inicialmente enviada por el área comercial de CMD CERTIFICATION.)

- De acuerdo con lo anterior, CMD CERTIFICATION se reserva el derecho de realizar auditorías especiales al Sistema de Gestión, para verificar el cumplimiento de los requisitos de la Certificación, lo cual podrá ocasionar la modificación, suspensión o cancelación del certificado, el cese temporal de actividades no dará lugar a la ampliación del período de validez del certificado.
- La suspensión o cancelación del certificado implica la renuncia por parte de la organización a cualquier acción legal en contra de CMD CERTIFICATION, así mismo la

organización no podrá seguir utilizando el certificado para ningún fin a partir de la fecha en que le sea notificado por escrito o por cualquier otro medio la suspensión o cancelación del certificado, en caso que la organización siga usando el certificado, CMD CERTIFICATION podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir a la organización el pago de los derechos y compensaciones por su uso indebido del certificado.

V. Periodo de Certificación

El certificado tiene duración de 3 años, y es renovable sobre la terminación satisfactoria de una auditoría de renovación siempre y cuando el certificado actual se encuentre vigente y la organización mantenga su Sistema de Gestión conforme con los requisitos, lo cual es verificado mediante auditorías de seguimiento y renovación.

Si el cliente termina este contrato antes de la fecha final como está especificado en el certificado del cliente, el cliente está obligado y comprometido a devolver sus certificados originales y encontrarse a paz y salvo con las actividades realizadas por CMD CERTIFICATION.

VI. Suspensión del Certificado

CMD CERTIFICATION puede suspender un Certificado por un período limitado (máximo 6 meses) en los siguientes casos:

a. Si no se ha cumplido satisfactoriamente con la implementación de un plan de corrección y acción correctiva dentro del plazo establecido.
b. Si el Cliente no ha subsanado un caso de mal uso de Logos de Certificación, mediante medidas correctivas apropiadas.
c. Si se evidencia sentencia o sanción por casos de soborno, fraude, corrupción y cualquier delito o conducta asociada.
d. Si las auditorías no son realizadas dentro de un período determinado de tiempo.
e. La mora en el pago de los servicios de la Certificación mayor al tiempo establecido.

f. Alterar o cambiar el contenido del alcance del certificado o su vigencia.

El periodo máximo de suspensión es de seis (6) meses contados a partir de la fecha de decisión; estos plazos se invalidan temporalmente ante apelaciones o en situaciones de fuerza mayor debidamente comprobadas.

Las situaciones de fuerza mayor que pueden extender el plazo de los seis (6) meses son:

- El cliente ha autorizado y aceptado la realización de las actividades necesarias para restaurar la certificación suspendida en el plazo de los 6 meses, pero CMD Certification no tiene disponibilidad de auditores para la fecha establecida. En este caso, la extensión del periodo de suspensión se puede ampliar hasta por 10 días hábiles más.
- Otros eventos que sean imprevistos o que no es posible resistir y que afectan de manera comprobable a CMD Certification o al cliente certificado, tales como una inundación, un terremoto, la muerte de una persona clave en el Sistema de Gestión del cliente, eventos de orden público o los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, que adicionalmente impiden la posibilidad de llevar a cabo las actividades de restauración de la certificación suspendida de manera remota. En este caso la extensión del tiempo de suspensión será definido por CMD Certification considerando la vigencia del certificado y las implicaciones de mantener la suspensión de la certificación. Estas decisiones quedan consignadas en las actas respectivas del Comité de Certificación.

El en el periodo de suspensión o cancelación, el cliente no podrá hacer uso de los logos de certificación en ningún medio.

Los logos de certificación son de propiedad de CMD Certification, en tal sentido el cliente no puede usarlos sin la previa autorización y deberá dejar de usarlos cuando le sea indicado por CMD Certification.

CMD CERTIFICATION confirma por escrito al Cliente la suspensión de un Certificado. Al mismo tiempo, debe indicar bajo qué condiciones se levantará la suspensión. Al término del período de suspensión, se realiza auditoría para determinar si se han cumplido las condiciones indicadas para restablecer el Certificado.

Una vez cumplidas estas condiciones, se debe levantar la suspensión y notificar al Cliente de

la reactivación del Certificado. Si no se cumplen las condiciones, se retira el Certificado.

Se debe cargar al Cliente todos los gastos en los que haya incurrido CMD CERTIFICATION para suspender y restablecer un Certificado.

VII. Retiro del Certificado

Se puede retirar un Certificado en cualquiera de estos casos:

- Por solicitud escrita de la organización
- Por no reactivación dentro del período máximo de suspensión
- Si el cliente toma medidas inadecuadas en caso de una suspensión;
- Por no llevarse a cabo las auditorías de seguimiento, actualización en la versión de la norma o renovación dentro de los plazos contemplados en el presente documento.
- Presentar documentación falsa para obtener la Certificación
- Utilizar el certificado para actos ilícitos.
- Si CMD CERTIFICATION termina su Contrato con el Cliente.

CMD CERTIFICATION tiene el derecho de retirar el Certificado y a su vez el cliente tiene la obligación de devolver los certificados originales inicialmente otorgados una vez haya expirado su vigencia o al aplicar a alguno o algunos de los casos anteriormente mencionados.

En casos de retiro de la Certificación, CMD CERTIFICATION no efectúa ningún reembolso de los honorarios por la auditoría, y publica el retiro del Certificado y notifica al organismo de acreditación apropiado, si hubiera alguno.

VIII. Rechazo del certificado.

Se puede rechazar un Certificado en el comité de decisión si No Cumple en los siguientes casos:

- La determinación de la conformidad del sistema de gestión del cliente, o de partes de dicho sistema con los criterios de auditoria, una vez haya transcurrido el plazo para el tratamiento de las No Conformidades.
- La determinación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cliente cumple los requisitos legales, reglamentos y contractuales aplicables, una vez haya transcurrido el plazo para el tratamiento de las No Conformidades.
- Cuando finalizado el plazo para resolver no conformidades la organización no haya logrado un cierre eficaz de las mismas, considerando los resultados de cualquier apelación.
- Cuando posterior al inicio del proceso se detecte por parte de CMD que la organización o algún miembro de la misma se encuentra vinculada en procesos de sanción o aplicación de principio de oportunidad por casos de soborno nacional o transnacional.

CMD CERTIFICATION confirma por escrito al Cliente el rechazo de un Certificado. Al mismo tiempo, debe indicar en qué condiciones se determinó el rechazo del certificado en la reunión de comité de certificación, Se debe cargar al Cliente todos los gastos en los que haya incurrido CMD CERTIFICATION para rechazar y restablecer un Certificado.

IX. Reporte y Propiedad del Certificado y Propiedad Intelectual

Cualquier documento, incluyendo pero no limitando a cualquier Reporte o cualquier Certificado suministrado por CMD CERTIFICATION, es y sigue siendo propiedad de CMD CERTIFICATION y el Cliente no debe alterar el contenido de tales documentos de manera alguna. El cliente tiene la obligación de devolver a CMD CERTIFICATION los certificados originales inicialmente otorgados una vez haya expirado su vigencia o cuando aplique a uno de los casos relacionados en este documento. El Cliente tiene derecho a tomar copias únicamente con propósito interno. Duplicados de los Certificados están disponibles para comunicación externa una vez se soliciten.

X. Uso de Certificados y Logos

El Cliente puede promover su Certificación de acuerdo con los términos estipulados en el Manual de Uso de Logos de certificación suministrado por CMD Certification. El uso del nombre Corporativo de CMD CERTIFICATION o cualquier otra marca registrada con fines de publicidad no está permitido sin previo consentimiento por escrito de CMD CERTIFICATION.

Está prohibido para el cliente el uso de las marcas del organismo acreditador (ONAC).

CMD CERTIFICATION tomará acciones adecuadas, con cargo al Cliente, para ocuparse de referencias incorrectas o engañosas a la Certificación o uso de Certificados y logos de Certificación. Estas incluyen la suspensión o retiro del Certificado, acción legal y/o publicación de la infracción.

En caso de suspensión o retiro del certificado, la organización deberá cesar su uso y suspender la publicidad que haga referencia al mismo, de conformidad con las condiciones y procedimientos aplicables. Lo anterior no implica renuncia de ninguna de las partes al ejercicio de las acciones legales que puedan corresponderles, cuando exista fundamento jurídico para ello, en particular frente a eventuales incumplimientos contractuales o daños imputables a la otra parte, cuya responsabilidad deberá determinarse conforme a la ley.

XI. Procedimientos de CMD CERTIFICATION

CMD CERTIFICATION cuenta con una serie de Manuales y procedimientos para todo el proceso de certificación de Sistemas de Gestión, los cuales están disponibles en la página web www.cmdcertification.com o por solicitud ante la Coordinación de Certificación.

CONTROL DEL CAMBIO

MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES		
VERSIÓN	**FECHA**	**DESCRIPCIÓN RESUMIDA DEL CAMBIO**
1	04/Nov/2019	Primera emisión emitida
2	16/07/2021	Se incluye numeral VIII Rechazo del certificado y se complementa los deberes del cliente con su certificado emitido.
3	02/12/2022	Se incorporan los criterios de extensión de plazo de suspensión de certificaciones otorgadas. Se aclaran las condiciones de restauración de un certificado.
4	13/03/2023	Se incluye la obligación de disponer de guías por parte del auditado.