

El proceso de inspección y/o certificación pactado entre CERTANK Ltda. y el mandante constará de las siguientes responsabilidades:

El mandante entrega información fidedigna previamente al inicio de las actividades de inspección y/o certificación, la que es revisada por CERTANK Ltda.

Con la información recepcionada CERTANK Ltda. y el mandante definen el esquema de certificación adecuado, considerando al menos lo indicado en la norma "NCh-ISO 17067 Evaluación de la conformidad – Fundamentos de la certificación de productos y directrices para los esquemas de certificación de producto", manteniendo la confidencialidad de la información proporcionada por el mandante.

El mandante debe permitir el acceso a la información y dependencias a CERTANK Ltda. para el buen desarrollo de las actividades correspondientes, previa comunicación y aceptación de su parte.

Si en el ejercicio de sus obligaciones se le impide al personal el acceso o el mandante no entrega toda la información requerida para la emisión de informes o certificados y como consecuencia de esto se retrasa el término de las actividades, CERTANK Ltda. no estará obligada a incurrir en gastos, cargos o pérdidas generadas o sufridas por el mandante, directa e indirectamente de tal situación.

El cliente usará la marca de conformidad (cuño y/o logo) de CERTANK Ltda. solo para el producto que la porta, de igual manera con los informes, placas de identificación y/o certificados que emanen de dichas actividades. El cliente puede hacer uso de cualquier documento o elemento emitido por CERTANK Ltda. con la sola condición de publicarlo de forma fiel e íntegra al original, no debiendo existir omisiones ni alteraciones.

El personal de CERTANK Ltda. tiene el compromiso y competencias necesarias para realizar sus labores de manera diligente y responsable, manteniendo la imparcialidad y confidencialidad de la información obtenida o derivada del resultado de sus actividades.

Ambas partes se comprometen al cumplimiento de sus obligaciones.

Tipificación de no cumplimiento

No cumplimiento gravísimo: aquel que por su ocurrencia se puede presumir un actuar fraudulento o al menos negligente por parte del cliente:

- a) Uso indebido de los informes o documentos, marcas de certificación, u otra información que involucre las actividades de CERTANK Ltda.
- b) Adulteración de los informes o documentos, marcas de certificación sin haberse efectuado la evaluación o actividad pertinente.
- c) Incurrir reiteradamente en no cumplimientos graves o no dar respuestas a éstas en los plazos fijados.

No cumplimiento grave: aquel que por su sola ocurrencia se presume fraudulenta:

- b) Incurrir en no cumplimientos graves de manera reiterada en el período de 6 meses.

No cumplimiento menos grave: aquel que por su sola ocurrencia se puede presumir de negligencia por parte del cliente:

- a) Errores reiterados en la información entregada o no concordantes con la información obtenida durante el proceso de evaluación
- b) Recurrencia en el no cumplimiento de la totalidad de las actividades correctivas que ameriten los resultados de evaluación del producto.
- c) No cumplimiento de los pagos en los plazos pactados.

No cumplimiento leve: aquel en que el cliente incurre y que no corresponden a los grados antes descritos:

- a) No dar respuesta a observaciones menores en el plazo acordado
- b) Recurrencia en observaciones menores.

Detección del no cumplimiento:

- a) Visita en las dependencias del cliente.
- b) Información proveniente por organismos reguladores.
- c) Por reclamo en contra del cliente.
- d) Por otras vías.

De lo anterior, CERTANK Ltda, comunicará al cliente el estado de la certificación, siendo esta finalizada, reducida, suspendida o retirada, según corresponda y sin perjuicio de su imparcialidad.


VICTOR HIDALGO NAVARRO
Gerente General