

En la Ciudad de Buenos Aires, *Haga clic aquí para escribir una fecha.*, por un lado, **LENOR S.R.L.**, en su condición de Organismo de Certificación de Sistemas de Gestión, con domicilio legal en Fraga 979 de la Ciudad de Buenos Aires, (en adelante **LENOR OC**), representado en este acto por Verónica Giovazinni en su carácter de Apoderada, representación que se adjunta a este reglamento en copia, y por otro parte *Haga clic aquí para escribir texto.*, en su condición de solicitante de los certificados, con domicilio legal en *Haga clic aquí para escribir texto.* (en adelante el **Solicitante**), representado en este acto por *Haga clic aquí para escribir texto.* en su carácter de *Haga clic aquí para escribir texto.*, representación que se adjunta a este acuerdo en copia simple, ambas consideradas de aquí en adelante como “las partes”, suscriben el presente **Acuerdo de Certificación** conforme las cláusulas y consideraciones:

### 1. OBJETO

El presente Acuerdo establece los requisitos, derechos y obligaciones de las partes, en relación a:

- la prestación del servicio de certificación,
- la presentación de la Solicitud por parte del Solicitante, y
- el otorgamiento del Certificado de Sistemas de Gestión de **LENOR OC**.

### 2. DEFINICIONES:

Las definiciones que integran este apartado aplican a este Acuerdo:

**2.1 Certificado:** documento que emite **LENOR OC**, que establece el alcance de la certificación que ha obtenido la Organización Certificada en relación a un esquema de certificación determinado.

**2.2 Gerencia de Certificación de Sistemas de Gestión (LENOR OC):** es la Gerencia responsable de dar cumplimiento a este Acuerdo y es la que tiene la facultad de otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender y cancelar la Certificación de Sistemas de Gestión de **LENOR OC** según los requisitos de la norma ISO/IEC 17021-1 vigente.

**2.3 Logo Lenor:** es la marca, propiedad de **LENOR S.R.L.**, y que define la identidad de la compañía. En adelante se la identificará en el documento como “Logo Lenor” Su imagen su diseño y componentes están detallados dentro del Procedimiento para el Uso de Marca de Certificación y Difusión de la Certificación de Sistemas de Gestión (disponible en la web [www.lenorgroup.com](http://www.lenorgroup.com)).

**2.4 Cliente:** Es la persona humana física o jurídica que ha solicitado la certificación de sistema de gestión a **LENOR OC**

**2.5 Organización Certificada:** Es la persona humana física o jurídica, cliente de **LENOR OC**, que ha solicitado la certificación de sistemas de gestión y cuyo nombre y dirección aparecen en el certificado bajo esta denominación.

**2.6 Esquema de certificación:** Sistema de evaluación de la conformidad relacionado con sistemas de gestión a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos

**2.7 GFSI:** Iniciativa Global de Seguridad Alimentaria.

**Nota 1:** La marca de certificación **LENOR OC** no debe confundirse con el logo Lenor o con cualquier otra imagen que Lenor utilice para identificarse a sí misma, a sus servicios, o a aquellas imágenes que los clientes puedan utilizar, previa autorización, para hacer referencia al nombre, razón social o servicios de Lenor SRL.

### 3. PROCEDIMIENTO PARA LA CERTIFICACIÓN

**3.1 Solicitud:** Todo proceso comienza con una solicitud en la que el cliente requiere de una certificación de sistemas de gestión, en la cual menciona el alcance de la misma y **LENOR OC** acepta sólo luego de su revisión, y de haber resuelto cualquier diferencia de entendimiento conocida entre el organismo de certificación y el cliente, incluyendo el acuerdo con respecto a las normas, esquemas u otros documentos normativos, y suscripto el pertinente acuerdo todo ello conforme lo previsto en el apartado 9.1.2 de la Norma ISO/IEC17021-1 aplicable.

**3.2 Propuesta de Certificación:** En función de lo establecido en la solicitud revisada, **LENOR OC** prepara una propuesta técnico comercial que envía al cliente. Una vez aprobada la propuesta, este documento, junto a la solicitud se convierten en los requisitos sobre los cuales **LENOR OC** prestará el servicio, y si correspondiera, emitirá el certificado.

### 3.3 PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Una vez acordado entre las Partes las condiciones de servicio y económicas, **LENOR OC**, inicia el proceso de certificación. Se elabora un programa de auditoría de certificación inicial que contendrá dos etapas:

**3.3.1 Etapa I:** tendrá un enfoque sobre el diseño del Sistema de Gestión y su adecuación a las necesidades de la organización.

**3.3.2 Etapa II:** tendrá un mayor enfoque sobre los procesos identificados por el Solicitante, que soportan las actividades descritas en el alcance de certificación y se evaluará la implementación de su sistema de gestión. Durante esta etapa, además se verificará la implementación y la eficacia de las acciones correctivas derivadas de los hallazgos de la auditoría de Etapa I.

**3.3.3** Una vez realizada la auditoría, y al finalizar cada etapa, el equipo auditor redacta el informe correspondiente registrando, de existir, los hallazgos detectados basados en evidencias objetivas o elementos que puedan verificarse. Cuando, los hallazgos sean relevados en la etapa II, se los categorizará de acuerdo a si los mismos son de incumplimiento: no conformidades críticas (aplicables solos al esquema FSSC 22000), no conformidades mayores, no conformidades menores y de cumplimiento en oportunidades de mejora (no aplicable al esquema FSSC 22000), como conclusión de una auditoría inicial, el equipo auditor recomendará o no la Certificación del Sistema de Gestión auditado. El equipo auditor entrega una copia de dicho informe al Solicitante. Si existen desvíos (no conformidades) comunicados por el equipo auditor, el Solicitante debe analizar las causas y tomar acciones correctivas para subsanar las no conformidades ( según su categorización) de acuerdo con el procedimiento de certificación correspondiente publicado en la web de LENOR GROUP.

**3.3.4** Las no conformidades se considerarán subsanadas cuando las correcciones o acciones correctivas sean implementadas, y se haya verificado su implementación eficaz, y el equipo auditor las haya aprobado.

#### 3.3.5 Particularidad del **Esquema FSSC 22000:**

a) Cuando se emita una no conformidad crítica en un sitio certificado, se suspenderá inmediatamente el certificado dentro de los 3 días hábiles siguientes a su emisión, por un período máximo de seis (6) meses.

b) Cuando se emita una no conformidad crítica durante una auditoría, la Organización deberá proveer a **LENOR OC** evidencia objetiva de una investigación sobre causas raíz, los riesgos expuestos y el plan de acciones correctivas (PAC) propuesto. Esto se deberá proporcionar a **LENOR OC** dentro de los 14 días calendario después de la auditoría.

c) **LENOR OC** debe realizar una auditoría por separado entre seis (6) semanas y seis (6) meses después de la auditoría regular para verificar la implementación eficaz de las acciones correctivas. Esta auditoría debe ser una auditoría completa in situ (con una duración mínima de un día). Después de una auditoría de seguimiento exitosa, se restablecerá el certificado y el ciclo de auditorías actual, y la siguiente auditoría se efectuará tal como se había planificado originalmente (la auditoría de seguimiento es adicional y no sustituye la auditoría anual). Esta auditoría se debe documentar, y se debe cargar el informe en el sitio web de **FSSC 22000** y en su portal.

d) El certificado se debe retirar cuando no se resuelva efectivamente la no conformidad crítica dentro de un período de seis (6) meses.

e) En el caso de una auditoría de certificación (inicial), se debe repetir la auditoría de certificación completa.

f) La organización certificada es propietaria del informe de auditoría y **LENOR OC** es responsable de los datos del informe de auditoría.

g) La organización certificada es la titular del certificado, pero no el propietario, **LENOR OC** es el propietario de los datos del certificado.

3.3.6 El equipo auditor puede recurrir a la realización de una auditoría extraordinaria para verificar la eficacia de las acciones correctivas implementadas, lo cual dependerá de la complejidad de los hallazgos resultantes de la auditoría, o si por motivos de la Organización, ajenos a la auditoría, no se pudo cumplir con algunas de las actividades incluidas en el plan de auditoría.

3.3.7 Para la revisión técnica, el Revisor Técnico/Equipo Revisor Técnico, revisa el expediente y analiza la información recibida para la toma de decisión de certificación. **LENOR OC** otorgará el Certificado de Sistemas de Gestión para el alcance que fue auditado, en el caso que:

- La revisión técnica del proceso de auditoría satisfaga los requisitos establecidos para el alcance solicitado.
- Se cumplan las prescripciones de este Acuerdo y el procedimiento del programa de certificación según el esquema solicitado.
- No resulten objeciones al tratar los antecedentes, según la revisión técnica.

3.3.8 Si se resuelve otorgar el certificado se gestiona la emisión de este junto a la licencia correspondiente, si se resuelve no otorgar el certificado, **LENOR OC** puede solicitar realizar una auditoría extraordinaria, o dar por finalizado el proceso, comunicándose al cliente las razones de esta decisión.

3.3.9 Los derechos y obligaciones que resulten para el Solicitante del otorgamiento de la Certificación de Sistemas de Gestión, comenzarán a regir desde la fecha de notificación fehaciente.

3.3.10 Una vez otorgada la Certificación de Sistemas de Gestión, la misma quedará reflejada en el Documento de Certificación que **LENOR OC** entregará a la Organización Certificada.

3.3.11 El Documento de Certificación y los informes de auditoría emitidos son de propiedad de **LENOR OC**.

3.3.12 La Certificación de Sistemas de Gestión quedará incluida en el registro perteneciente a **LENOR OC** de organizaciones certificadas, que se comunicará a solicitud de las partes. La concesión del Documento de Certificación y el uso de la Marca no constituyen, en ningún caso, garantía alguna sobre el producto y servicio que surge de las actividades incluidas en el alcance del certificado, ni a su responsabilidad legal.

#### **3.4 SEGUIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN**

3.4.1 Los seguimientos se realizan por medio de auditorías en las instalaciones de la Organización Certificada según lo estipulado en la propuesta de certificación, y su objetivo será el de asegurar que la Organización Certificada mantiene implementado su sistema de gestión conforme a los requisitos de la/s norma/s o documento/s normativo/s o esquema/s certificado/s y el presente Acuerdo de Certificación. Durante las mismas, se verificará la eficacia de las acciones correctivas sobre las no conformidades e incumplimientos detectados durante las auditorías previas.

3.4.2 La forma y plazos del seguimiento serán establecidas para cada caso, pero su frecuencia no podrá ser mayor a 12 meses. Cuando se detecten situaciones de no conformidad que lo requieran, el plazo de seguimiento podrá ser menor.

3.4.3 Para el esquema FSSC, debe llevarse a cabo al menos una auditoría de seguimiento de manera no anunciada por ciclo de certificación de 3 años. A su vez, las auditorías adicionales (especiales) pueden realizarse de manera complementaria a las auditorías de seguimiento/recertificaciones anuales, pero nunca en su reemplazo. Estas auditorías especiales deben documentarse y cargarse en el Portal.

#### **3.5 MODIFICACIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN**

3.5.1 En caso de que una Organización certificada solicite una modificación del alcance de su Certificación de Sistemas de Gestión, deberá presentar una nueva Solicitud a **LENOR OC**, quien procederá a analizar y confeccionar una nueva Propuesta en la que se detallarán las actividades adicionales de auditoría necesarias para actualizar el proceso de certificación de la Organización Certificada.

#### **3.6 VIGENCIA DE LA CERTIFICACIÓN**

3.6.1 La Certificación de Sistemas de Gestión permanecerá vigente, siempre y cuando:

- a) La Organización Certificada cumpla con las condiciones del presente acuerdo y las surgidas en el transcurso del proceso de certificación
- b) La Organización Certificada no renuncie por propia decisión a la Certificación de Sistemas de Gestión.
- c) **LENOR OC** no cancele la Certificación por algún supuesto previsto en el presente acuerdo.
- d) La Organización Certificada cancele en tiempo y forma la factura correspondiente al servicio de certificación prestado.

3.6.2 El certificado perderá vigencia cuando ocurran los siguientes acontecimientos:

- a) La Organización Certificada se niega a hacer las actividades de vigilancia.
- b) La Organización Certificada realiza un uso indebido del Certificado y Marca de **LENOR OC**.
- c) La Organización Certificada renuncia a la Certificación de Sistemas de Gestión
- d) El titular no cumpla con alguna de las obligaciones establecidas en el presente acuerdo.

3.6.3 **LENOR OC** comunicará por escrito a la Organización Certificada sobre la caducidad de la vigencia del Certificado de Sistemas de Gestión, requiriendo el cese de uso de la marca y el certificado correspondiente.

3.6.4 Una vez otorgada la Certificación, la Organización Certificada es la única responsable del mantenimiento y cuidado de las condiciones exigidas por **LENOR OC**. La Organización Certificada exime de responsabilidad a **LENOR OC** por cualquier posible falla o error cometido durante el otorgamiento o seguimiento, así como también de cualquier defecto que durante la certificación no haya podido ser descubierto o detectado por **LENOR OC**.

3.6.5 **LENOR OC** podrá, previa notificación por escrito al Solicitante/Organización Certificada, revisar o cambiar los requisitos de certificación; con lo cual el Solicitante/Organización Certificada solo tendrá derecho a continuar con la Certificación de Sistemas de Gestión en el alcance certificado luego que demuestre el cumplimiento de los nuevos requisitos.

#### **4. CONDICIONES Y OBLIGACIONES**

##### **4.1 OBLIGACIONES DEL SOLICITANTE/ORGANIZACIÓN CERTIFICADA:**

Mediante el presente Acuerdo, el Solicitante/Organización Certificada se obliga a:

4.1.1 Cumplir con el presente Acuerdo junto con la Solicitud y los Documentos de Certificación complementarios.

4.1.2 Demostrar en forma satisfactoria a exclusivo juicio de **LENOR OC**, que ha desarrollado, implementado y mantiene actualizado un Sistema de Gestión en conformidad con los requisitos establecidos por la norma o documento normativo o esquema solicitado.

4.1.3 Cumplir con el alcance del Documento de Certificación y demás condiciones del presente Acuerdo durante la vigencia del Certificado de Sistemas de Gestión, informando a **LENOR OC** de cualquier incumplimiento de dichas condiciones.

4.1.4 Comunicar en forma fehaciente a **LENOR OC dentro de los 3 días laborales**, cualquier cambio o modificación vinculada con el proceso de certificación con el fin de analizar la necesidad de ajustar la propuesta de certificación, el programa de auditorías definido o la realización de auditorías extraordinarias, y particularmente los casos listados debajo:

- a) La intención de introducir alguna modificación que pueda afectar su capacidad de cumplir con los requisitos de la norma, documento normativo o esquema o lo determinado en el presente Acuerdo o en la Solicitud o documentación complementaria a aquella, a efectos de que **LENOR OC** dictamine si podrá seguir dando el servicio de certificación solicitado, o bien si son necesarios nuevos trámites;
- b) Todas las modificaciones que se implementen en el sistema de gestión (nombre de la organización, propiedad, procesos, documentación, instalaciones, directivos clave, personas con toma de decisión, personal técnico y otras más que puedan afectar su conformidad) y todo cambio de domicilio o traslado de la producción

a otro predio, condición legal, comercial, persona o dirección de contacto, alcance de las operaciones cubiertas por el sistema de gestión certificado.

c) Eventos mayores que repercutan en el Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria o Sistema de Gestión de la Certificación de Inocuidad Alimentaria, la legalidad o la integridad de la certificación e incluyan procedimientos legales, procesos penales, situaciones que representen una amenaza grave para la inocuidad y la calidad de los alimentos o la integridad de la certificación como resultado de catástrofes naturales o provocadas por el hombre (por ejemplo, guerras, huelgas, terrorismo, actividades delictivas, inundaciones, terremotos, piratería informática maliciosa, etc.)

d) Hechos públicos vinculados a la inocuidad de los alimentos (por ejemplo, recuperaciones públicas de productos, catástrofes, desencadenamiento de sucesos que atenten contra la inocuidad de los alimentos, etc.)

e) Cambios en el sistema de gestión, el alcance de las operaciones y las categorías de productos abarcados por el sistema de gestión certificado.

f) Cualquier otro cambio que vuelva inexacta la información del certificado.

g) Informar sobre cualquier cambio significativo que afecte el cumplimiento de alguno de los requisitos del esquema de certificación y solicitar orientación por parte del **LENOR OC** en caso de duda acerca de la importancia de un cambio.

**h) Para SGSST (ISO 45001) el cliente certificado deberá informar a **LENOR OC**, sin demora, de la ocurrencia de un incidente grave o incumplimiento de la regulación que requiera la participación de la autoridad reguladora competente.**

A su vez, se deberá solicitar orientación a **LENOR OC** frente a dudas o confusiones que puedan tener un impacto en el servicio, alcance del certificado u otros, a modo de que LENOR OC analice si corresponde a alguno de los casos mencionados.

4.1.5 La Organización Certificada debe comunicar formalmente a **LENOR OC** sobre cualquier información de daños a personas o propiedades que se encuentren alcanzados por el Documento de Certificación.

4.1.6 La Organización Certificada debe permitir que durante las actividades de auditoría a realizarse dentro de un ciclo de certificación, participe cuando se requiera, además del equipo auditor de **LENOR OC**, personal del organismo por el cual **LENOR OC** se encuentra acreditado y/o de la Fundación FSSC 22000 con la finalidad de realizar una actividad de testificación.

4.1.7 La Organización Certificada debe asegurar el acceso del personal de **LENOR OC** o sus representantes, en forma anunciada o no, para realizar las actividades de auditoría necesarias para evaluar el alcance de certificación solicitada o su seguimiento incluidas las actividades que se desarrollen fuera de las instalaciones de la Organización Certificada o en instalaciones de subcontratistas.

4.1.8 La Organización Certificada debe tener personal disponible para responder ante las cuestiones que puedan surgir durante la auditoría, así como también elementos de protección personal según la tarea que se realizará.

4.1.9 La Organización Certificada debe mantener un registro de quejas relacionado con el cumplimiento del alcance de certificación el cual debe incluir el tratamiento y acción correctivas realizadas a cada queja. El mismo debe estar a disposición de **LENOR OC**.

4.1.10 **Difusión y Publicidad:** La Organización Certificada solo podrá difundir y/o publicar la certificación **LENOR OC** en publicaciones, material de promoción y venta del producto (bienes o servicios) que surgen del alcance de sistema de gestión certificado bajo las condiciones detalladas dentro del Procedimiento para el Uso de Marca de Certificación y Difusión de la Certificación de Sistemas de Gestión (disponible en la web [www.lenorgroup.com](http://www.lenorgroup.com))

4.1.11 Ante una modificación del alcance de la Certificación de Sistemas de Gestión, la Organización Certificada deberá modificar la publicidad de acuerdo a los cambios realizados.



4.1.12 **Reevaluación del sistema de gestión:** LENOR OC se reserva el derecho de reevaluar el sistema de gestión certificado cuando así lo considere necesario. El costo de dicha reevaluación quedará exclusivamente a cargo de la organización certificada. Esta reevaluación puede ser el resultado de la existencia de nueva información que pudiera afectar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos y normas aplicables.

4.1.13 **No cumplimiento de los requisitos exigidos por la Norma/Documento Normativo:** En el caso en que durante las auditorías de seguimiento, recertificaciones o extraordinarias LENOR OC advierta o compruebe alguna desviación o no conformidad en el sistema de gestión de la Organización Certificada respecto al alcance de certificación, el uso inapropiado o no autorizado de la Certificación de Sistemas de Gestión, podrá tomar a su sólo criterio las acciones que considere necesarias, incluyendo pero no limitándose a:

- Solicitar a la Organización Certificada, bajo su exclusivo cargo, iniciar acciones correctivas para asegurar que la Organización cumple con el Documento de Certificación otorgado.
- Suspender o revocar la Certificación de Sistemas de Gestión, y si correspondiere la autorización para el uso de la marca **LENOR OC**.
- Exigir a la Organización Certificada el retiro de la Certificación de Sistemas de Gestión.
- Cancelar la Certificación de Sistemas de Gestión y dar por resuelto el presente Acuerdo.
- Notificar del incumplimiento, a criterio de **LENOR OC**, al público en general, por el medio que considere más adecuado para dar una respuesta eficaz a la situación planteada.

4.1.14 La organización certificada permite al organismo de certificación compartir la información relativa al proceso de certificación y auditoría con la Fundación FSSC, la GFSI (Global Food Safety Initiative) y las autoridades gubernamentales cuando sea necesario o pertinente.

## 4.2 OBLIGACIONES DE LENOR OC

Por la firma del presente Acuerdo, **LENOR OC** se obliga a:

4.2.1 Dar trato igualitario a todas las empresas que soliciten la certificación.

4.2.2 Garantizar la independencia de intereses, preservando al personal de toda presión que pueda interferir o alterar la calidad de su trabajo.

4.2.3 Dar cumplimiento total de las normas aplicables en el campo de actividades que desarrolla **LENOR OC**, utilizando en todo momento buenas prácticas profesionales, principios de ética, racionalidad y nivel técnico requerido por dichas tareas.

4.2.4 Mantener una actualización permanente en el sitio Web de **LENOR OC** ([www.lenorgroup.com](http://www.lenorgroup.com)), de toda documentación requerida para obtener la certificación y su mantenimiento y del procedimiento a seguir para apelar toda decisión de **LENOR OC**.

4.2.5 Garantizar la confidencialidad de toda la documentación, propiedad de la organización certificada a la que **LENOR OC** acceda durante el proceso de certificación, con excepción de aquella que la organización certificada pone a disposición del público, o cuando exista acuerdo entre **LENOR OC** y la organización certificada.

4.2.6 Mantener la Certificación otorgada siempre que la organización certificada cumpla con el presente Acuerdo y con la/s Norma/s, y/o documentos normativos.

4.2.7 Garantizar que, salvo cuando sea requerido por disposición de la Autoridad de Aplicación, por Ley o por la misma justicia, toda la información obtenida durante el lapso de prestación del servicio sobre un producto o proveedor, no se transmitirá a una tercera parte sin la previa notificación y el consentimiento por escrito de la organización certificada.

4.2.8 **LENOR OC** debe notificar debidamente a sus clientes certificados cualquier cambio en sus requisitos de certificación. **LENOR OC** debe verificar que cada cliente certificado cumple los nuevos requisitos.

4.2.9 **Suspensión:** en caso de falta de cumplimiento por parte de la Organización Certificada de alguno de los requisitos del presente acuerdo **LENOR OC** podrá notificar a la Organización Certificada con una nota de suspensión informando los motivos por los cuales se suspende y el tiempo de suspensión del derecho a uso de

la certificación y de todo tipo de divulgación de la misma. Para restaurar la certificación suspendida la Organización debe dar evidencia de la solución de las causas que motivaron la suspensión mediante la metodología que se defina en el momento de la suspensión. En caso de que la Organización Certificada no realice las actividades acordadas para el levantamiento de la suspensión **LENOR OC** dará por resuelto el presente Acuerdo de Certificación, o se deberá acordar una reducción del alcance de la certificación conforme a lo previsto en el presente Acuerdo.

**4.2.10 Uso incorrecto de la Certificación de Sistemas de Gestión o del Documento de Certificación:** El uso incorrecto de la Certificación de Sistemas de Gestión o del Documento de Certificación por la Organización Certificada o un tercero dará derecho a que **LENOR OC** promueva las acciones aplicables al caso, sin perjuicio de aplicar las sanciones previstas en el presente Acuerdo.

**4.2.11** Las acciones y cualquier acción judicial serán notificadas en forma fehaciente al infractor. Sin perjuicio de ello, y en la medida que corresponda **LENOR OC** podrá solicitar medidas cautelares inaudita parte en caso de infracción o incumplimiento manifiesto al presente contrato, a la ley de marcas y/o a lo dispuesto en el manual de uso de la marca.

**4.2.12** Cuando la Fundación FSSC 22000 y/o la GFSI y/o el Organismo de Acreditación y/o cualquier entidad regulatoria soliciten a **LENOR OC** compartir información relativa al proceso de certificación y auditoría de un cliente, con antelación **LENOR OC** informará a la Organización certificada sobre la documentación que deberá compartir y a la cual no se podrá negar.

**4.2.13** **LENOR OC** informa por medio del presente Acuerdo que debe incorporar en el sitio web de la FSSC 22000 y en su portal información sobre el estado de certificación de la Organización certificada.

**4.2.14** **LENOR OC** es responsable por identificar y eliminar posibles fuentes de conflicto de interés que ponen en riesgo la imparcialidad del proceso de certificación.

**4.2.15** **LENOR OC** es parte del programa de integridad de FSSC el cual abarca diferentes actividades mencionadas en el presente acuerdo para garantizar el cumplimiento de todos los requisitos del Esquema.

**4.2.16** **LENOR OC** asume el compromiso de brindar la información necesaria sobre las organizaciones certificadas, cuando FSSC así lo disponga, en caso de cancelación de la licencia otorgada por la Fundación, y que los certificados puedan ser transferidos sin perjuicio a la organización cliente.

**4.2.17** **LENOR OC** es responsable de formar un comité de salvaguarda de la imparcialidad conformado por las partes interesadas en los procesos de certificación. Dicho comité tendrá acceso a información confidencial tanto de **LENOR OC** como de los clientes de procesos de certificación. **LENOR OC** es responsable de salvaguardar la confidencialidad de la información compartida al igual que sus miembros parte.

### **4.3 RENUNCIA POR PARTE DE LA ORGANIZACIÓN CERTIFICADA A LA CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

**4.3.1** La Organización Certificada puede renunciar en cualquier momento al servicio de certificación, en cuyo caso debe comunicarlo de manera fehaciente a **LENOR OC**.

**4.3.2** Si el motivo de la renuncia es causa de una posible sanción, esta renuncia será analizada por **LENOR OC**, para su aceptación o aplicación de la sanción.

**4.3.3** La renuncia no exime a la Organización Certificada de las obligaciones económicas contraídas con anterioridad.

**4.3.4** En el momento de aceptada la renuncia por parte de **LENOR OC**, la ex Organización Certificada debe cesar de publicitar la Certificación de Sistemas de Gestión en todo medio y acordará con **LENOR OC** la forma de hacerlo.

### **4.4 VIGENCIA DEL DOCUMENTO DE CERTIFICACIÓN. CAUSALES DE EXTINCIÓN:**

4.4.1 El Documento de Certificación tendrá vigencia mientras no ocurran algunos de los siguientes eventos, en cuyo caso la vigencia del Documento de Certificación cesará inmediatamente, una vez que **LENOR OC** haya notificado a la Organización Certificada de la causal de pérdida de la vigencia:

- a) Cuando la/s norma/s o documento/s normativo/s o esquema/s en las que se basa el certificado dejen de estar en vigor.
- b) Cuando se produzca por parte de la Organización Certificada un uso indebido del Documento de Certificación conforme a lo previsto en el presente Acuerdo.
- c) Cuando se cumpla el período de vigencia del certificado y este no se renueve por cualquier razón.
- d) Cuando la Organización Certificada renuncie expresamente a la Certificación de Sistemas de Gestión, y al pertinente Documento de Certificación conforme lo previsto en el presente Acuerdo.
- e) Cuando la Organización Certificada rechace la realización de las actividades de auditoría previstas en el presente Acuerdo.

#### **4.5 CERTIFICACIÓN MULTISITIO**

4.5.1 Las Organizaciones que deseen obtener un servicio de Certificación Multisitio, deberán tener una Oficina Central cuya gestión garantice que se disponga de recursos suficientes y que se definan claramente los roles, responsabilidades y requisitos de la gestión, los auditores internos, el personal técnico personal clave que participe en el Sistema de Gestión.

#### **4.6 TRANSFERENCIA DE CERTIFICADOS**

4.6.1 Una Organización podrá transferir su certificado a **LENOR OC**, siempre y cuando su certificado se encuentre vigente, emitido por un ente de certificación con acreditación y su proceso de certificación y su sistema de gestión se encuentren operativos. En caso de que no se verifique el cumplimiento de los requisitos mencionados, el Solicitante debe iniciar un nuevo proceso de certificación.

4.6.2 No podrán transferirse certificados que hayan sido suspendidos, estén en el proceso de suspensión o anulados por el Organismo de Certificación emisor del mismo.

#### **4.7 USO DE TIC (TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN)**

4.7.1 La Organización cliente (cuando aplique) se compromete a cumplir con lo declarado y requerido en el formulario que se le ha enviado junto a la solicitud de certificación para evaluar factibilidad de ejecutar auditorías de manera remota.

#### **5. INCUMPLIMIENTOS Y SANCIONES:**

**5.1** El incumplimiento de una de las Partes con relación a cualesquiera de las obligaciones emergentes del presente Acuerdo producirá su mora automática de pleno derecho, sin necesidad alguna de interpelación previa, ya sea judicial y/o extrajudicial, facultando al cumplidor a exigir su cumplimiento y/o la resolución del Acuerdo o de la relación contractual celebrada en virtud del mismo.

**5.2** Se considerará que la Organización Certificada ha incurrido en un incumplimiento de sus obligaciones bajo este Acuerdo o bajo la Certificación de Sistemas de Gestión, cuando cometa alguno de los siguientes hechos, siendo este listado meramente enunciativo y no taxativo:

- a) No cumpla con la Norma o Documento Normativo o Esquema aplicable.
- b) No cumpla adecuadamente con las auditorías exigidas por el esquema aplicable y documentadas en la propuesta técnico comercial de **LENOR OC**.
- c) No permita realizar a **LENOR OC** las actividades de seguimiento del certificado, según se las define en el presente Acuerdo.
- d) Cambie o altere, de forma que afecte el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión, las actividades/procesos incluidas en el alcance del Certificado de Sistemas de Gestión, sin avisar a **LENOR OC** esperando su conformidad.



- e) Utilice indebidamente la Certificación de Sistemas de Gestión o publicidades para los que no haya sido autorizada.
- f) No haga referencia a la Certificación de Sistemas de Gestión de acuerdo con lo previsto en el presente Acuerdo.
- g) No abone a **LENOR OC** los aranceles pactados en tiempo y forma.
- h) Transgreda o incumpla de cualquier modo las obligaciones pactadas en el presente Acuerdo o en el Documento de Certificación correspondiente.
- i) Implique que la certificación se aplica a actividades y sitios por fuera del alcance de la certificación.

**5.3** Frente a cualquier incumplimiento por parte de la Organización Certificada de alguna de sus obligaciones bajo el presente Acuerdo, o bien previstas en la Solicitud o documentación complementaria de la misma, **LENOR OC**, impondrá algunas de las siguientes sanciones de acuerdo con la gravedad y antecedentes:

- a) Establecimiento de auditorías extraordinarias.
- b) Apercibimiento: se realizará un apercibimiento a la Organización Certificada por el incumplimiento y se lo intimará a ajustarse a las disposiciones del presente Acuerdo.
- c) Suspensión: se suspenderá el Certificado de Sistemas de Gestión junto con el derecho de utilizar la Marca. **LENOR OC** establecerá el tiempo en el que la empresa no podrá utilizar la Marca y las condiciones que debe cumplir para obtener nuevamente el derecho al uso de la misma.
- d) Cancelación de la Certificación de Sistemas de Gestión: se cancela la certificación y el derecho al uso de la marca de certificación LENOR para el sistema de gestión alcanzado por el Documento de Certificado cancelado.

**5.4** **LENOR OC**, puede tener que realizar auditorías de Organizaciones Certificadas bajo la forma de visitas notificadas a corto plazo o sin anunciar, con el objetivo de investigar quejas, en respuesta a cambios, o como seguimiento de certificaciones suspendidas. Para ello, con antelación, pondrá en conocimiento a las Organizaciones certificadas sobre las condiciones en las que se van a efectuar estas visitas, y tendrá especial cuidado y criterio en la asignación del Auditor Responsable y el Equipo Auditor para el desarrollo de la auditoría debido a la imposibilidad por parte de la Organización certificada de formular una objeción sobre los miembros del Equipo Auditor.

**5.5** Las sanciones serán notificadas por **LENOR OC** al domicilio constituido de la empresa que surge del presente acuerdo que los vincula al Organismo de Certificación, de manera escrita, expresando las causas y los efectos de la sanción.

**5.6** Los efectos de la sanción comienzan a regir a partir de la notificación en el domicilio de la empresa.

## **6. QUEJAS**

**6.1** La Organización Certificada puede realizar una queja ante **LENOR OC**, quien debe darle tratamiento en un plazo razonable. La queja puede realizarse por mail, teléfono o vía web.

**6.2** **LENOR OC** posee una metodología de tratamiento de quejas, de acuerdo con un procedimiento documentado, que se encuentra disponible al público en su página web

**6.3** **LENOR OC** informará a quien realizó el reclamo la resolución tomada sobre el mismo.

## **7. APELACIONES**

**7.1** Si el Solicitante/Organización Certificada no está de acuerdo con una decisión que le concierne, este podrá presentar una apelación escrita, formal y dentro de los 30 días corridos de comunicada la decisión de **LENOR OC**.

**7.2** La apelación debe ser dirigida a **LENOR OC**, quien deberá responder de manera formal la apelación, dentro de los 30 días corridos de recibida la misma de acuerdo con el procedimiento de Quejas y Apelaciones publicado en nuestra web de [LENOR GROUP](#).

## **8. RESCISIÓN Y RESOLUCIÓN:**

**8.1** Las partes firman este Acuerdo por única vez y mantiene su validez hasta que se modifique, en cuyo caso se firma nuevamente.

**8.2** Cualquiera de las partes podrá, por cualquier motivo, dar por rescindido el presente Acuerdo y por ende los documentos vinculados, siempre que notifique a la contraparte por escrito y por medio fehaciente, dándole un preaviso no menor a 30 días corridos. La notificación deberá designar la fecha de culminación de la relación y el plazo de preaviso se considerará iniciado desde la fecha de recepción de la notificación por la parte notificada. La rescisión no otorga a la parte incumplidora derecho a reembolso.

**8.3** En el caso en que alguna de las partes incurriere en algún incumplimiento bajo el presente Acuerdo, la parte cumplidora podrá solicitar bien su cumplimiento o bien la resolución parcial o total de pleno derecho del presente Acuerdo, o de cualquier relación contractual concertada bajo los términos del citado Acuerdo. Esta resolución surtirá efecto desde la notificación a la parte contraria de la voluntad de resolver.

**8.4** La Organización Certificada, a la terminación del presente Acuerdo o de la relación contractual celebrada bajo las reglas del mismo, deberá:

- Suspender el uso de la Certificación de Sistemas de Gestión y, si correspondiere de la marca LENOR y/o del esquema, norma o protocolo aplicable, en el material promocional.
- Retirar de su documentación comercial y de producción cualquier referencia a la Certificación de Sistemas de Gestión.
- Respetar las obligaciones de indemnidad a favor de **LENOR OC** pactadas en el presente Acuerdo.
- Cancelar a **LENOR OC** todos los gastos y aranceles pendientes de pago.

## **9. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD. INDEMNIDAD**

**9.1** La Organización Certificada se compromete a mantener indemne a **LENOR S.R.L.**, sus directores y representantes legales y libres de responsabilidad frente a cualquier infracción, multa, reclamo de terceros, demandas, acciones de responsabilidad, incluyendo las costas judiciales y honorarios razonables de abogados, derivados de cualquier actividad relacionada a la certificación otorgada, tanto por hechos negligentes o dolosos del Solicitante/Organización Certificada o sus dependientes o asociados, o terceros subcontratados por este o que actuaran en su representación, o como también, por reclamos de usuarios, consumidores o cualquier tercero relacionados con el/los sistemas de gestión certificado/s

**9.2** El Solicitante/Organización Certificada exime a **LENOR OC** de toda responsabilidad y debe mantenerlo indemne por cualquier daño que se infringiera o que fuere reclamado como consecuencia del uso por parte de la Organización Certificada.

## **10. CESIÓN**

**10.1** La Organización Certificada no podrá ceder los derechos de este Acuerdo, sin previa autorización por escrito por parte de **LENOR OC**.

**10.2** **LENOR OC** tendrá la facultad discrecional de aceptar o rechazar la cesión de derechos debiendo en su caso notificar su decisión al cedente de forma fehaciente.

## **11. NOTIFICACIONES Y DOMICILIO CONSTITUIDO**

**11.1** Las partes constituyen sus domicilios en los denunciados en el encabezamiento donde serán válidas las notificaciones tanto judiciales como extrajudiciales. Cualquiera de las partes podrá cambiar su domicilio constituido previa notificación fehaciente del mismo a la otra parte, caso contrario los establecidos serán considerados los domicilios constituidos a efectos del presente. –

## **12. LEY APLICABLE, JURISDICCION Y COMPETENCIA**

**12.1** El presente contrato se regirá por la legislación de la República Argentina. Las partes acuerdan someterse a la jurisdicción y competencia de los tribunales ordinarios comerciales de la ciudad Autónoma de Buenos Aires, renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponder, salvo que la acción esté vinculado a

infracciones marcarias en cuyo caso LENOR podrá optar por dirimir cualquier cuestión judicial o solicitar las medidas cautelares pertinentes ante la Justicia civil y comercial Federal de la ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Se firman dos originales, quedando uno en poder de cada una de las partes.

<b>Por LENOR SRL</b>	<b>Por</b>
<b>Verónica Andrea Giovazzini</b> <b>Nombre y Apellido</b>	<b>Nombre y Apellido</b>
<b>Apoderada / Directora de Certificación</b> <b>Cargo</b>	<b>Cargo</b>
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>