



DE EVALUACIÓN  
Y CERTIFICACIÓN

# GUÍA

---

PARA LA EVALUACIÓN, INSPECCIÓN Y CERTIFICACIÓN

---

## Contenido

<b>1. CAMPO DE APLICACION.....</b>	<b>4</b>
1.1. AUTORIDAD .....	4
1.2. VIGILANCIA .....	5
<b>2. DISPOSICIONES GENERALES.....</b>	<b>5</b>
<b>3. ESTANDARES APLICABLES Y NORMAS DE REFERENCIA .....</b>	<b>5</b>
<b>4. ESQUEMA DE LA CERTIFICACION DE GLI .....</b>	<b>6</b>
4.1 CONTRATO DE CERTIFICACIÓN.....	6
4.2 USO DE LICENCIA, CERTIFICADOS Y MARCAS DE CONFORMIDAD .....	7
4.3 GESTIÓN DE IMPARCIALIDAD.....	7
4.4. CONDICIONES NO DISCRIMINATORIAS .....	7
4.5. CONFIDENCIALIDAD .....	7
4.6. INFORMACIÓN DISPONIBLE AL PÚBLICO.....	7
<b>5. SOLICITUD.....</b>	<b>8</b>
<b>6. REVISIÓN DE LA SOLICITUD .....</b>	<b>8</b>
<b>7. EVALUACION .....</b>	<b>9</b>
<b>8. REVISIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>9. DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>10. DIRECTORIO DE LOS PRODUCTOS CERTIFICADOS.....</b>	<b>11</b>
10.1 GENERAL .....	11
10.2 VIGILANCIA .....	11
10.3 HONORARIOS.....	11
10.4. CAMBIOS QUE AFECTAN LA CERTIFICACIÓN.....	11
10.5. RESCISIÓN, REDUCCIÓN, SUSPENSIÓN O RETIRO DE LA CERTIFICACIÓN.....	11
<b>11. QUEJAS .....</b>	<b>12</b>
11.1. EL MANEJO DE QUEJAS .....	12
<b>12. APELAR UNA DECISION DE CUMPLIMIENTO O CERTIFICACION .....</b>	<b>12</b>
12.1. EL PROCESO DE APELACIÓN .....	12
<b>13. DISPUTAS COMERCIALES.....</b>	<b>13</b>
13.1. MANEJO DE DISPUTAS COMERCIALES.....	13
<b>14. ARBITRAJE.....</b>	<b>14</b>
<b>15. INFORMACION ADICIONAL.....</b>	<b>14</b>
15.1. ACCESO EN LÍNEA .....	14
15.2. ALMACENAMIENTO DE DISPOSITIVOS E INFORMACIÓN .....	15
<b>16. LA MARCA “GAMING LABS CERTIFIED” .....</b>	<b>15</b>
16.1. INFORMACIÓN GENERAL .....	15
16.2. OBTENCIÓN DE LA MARCA .....	16
16.3. CONDICIONES DE USO.....	16
16.4. REQUISITOS PARA LA COLOCACIÓN .....	17
16.5. RECONOCIMIENTO DE LAS MARCAS COMERCIALES REGISTRADAS.....	17
16.6. MONITOREO Y SUPERVISIÓN.....	17
16.7. DIRECTRICES PARA LA TERMINACIÓN DE USO.....	17
16.7.0. Incumplimiento de las Condiciones.....	17
16.7.1. Usuario Autorizado Inadecuado .....	17
16.8. USO NO AUTORIZADO .....	18
<b>17. HISTORIAL DE VERSIONES .....</b>	<b>18</b>

**Título:** ***Guía de Evaluación y Certificación de GLI  
(Evaluación, Inspección y Certificación)***

**Control de Distribución:**

Miembros del personal tienen acceso a la última versión electrónica de este documento en modo de “solo lectura”. Copias impresas se han emitido a los siguientes titulares de forma controlada:

<b>Versión</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Definición</b>	<b>Lista de Distribución - Persona</b>	<b>Fecha</b>
1.0	Público	La información está disponible para su distribución a los miembros internos de GLI, y el público en general	Público	31 de Octubre, 2013
2.0	Público	La información está disponible para su distribución a los miembros internos de GLI, y el público en general	Público	20 de Marzo, 2014
3.0	Público	La información está disponible para su distribución a los miembros internos de GLI, y el público en general	Público	2 de Junio, 2014
4.0	Público	La información está disponible para su distribución a los miembros internos de GLI, y el público en general	Público	24 de Septiembre, 2014

## 1. CAMPO DE APLICACION

El trabajo de evaluación, inspección o certificación se lleva a cabo de conformidad con las normas ISO/IEC 17025:2005, ISO/IEC 17020:2012 y el estándar internacional ISO/IEC 17065:2012. Este manual proporciona una guía para la presentación de ensayos, inspección o certificación en relación con:

- **Juegos de Azar:** Un juego de azar cuyo resultado está fuertemente influenciado por algún método de aleatorización, y en el que los concursantes optan por apostar dinero o cualquier cosa de valor monetario.

### 1.1. Autoridad

La actividad de certificación con responsabilidad estricta de confidencialidad y protección de registros y la información, es autorizada por la Dirección Ejecutiva de GLI para publicar y mantener la metodología y los documentos controlados como lo exigen las normas internacionales identificadas en el Campo de Aplicación de este documento.

#### INDEPENDENCIA Y OBJETIVIDAD:

**Objetivo:** Mantener un alto grado de imparcialidad en todas las actividades asociadas con los procedimientos de certificación.

Las actividades de certificación de GLI deben permanecer libres de interferencia de cualquier elemento en la organización del cliente o GLI, incluyendo asuntos de auditoría, alcance, procedimientos, frecuencia, tiempo, o contenido del informe para permitir mantener una actitud mental independiente y objetiva necesaria.

GLI no deberá discriminar en los procesos de presentación de documentos, evaluación y certificación.

GLI no tendrá ninguna responsabilidad operativa o autoridad sobre cualquier presentación de ensayo, inspección o certificación. GLI no implementará controles, desarrollará procedimientos, instalará sistemas, preparará expedientes o participará en cualquier otra actividad que pueda poner en peligro la imparcialidad, independencia u objetividad.

#### RESPONSIBILIDAD:

El esquema de presentación de documentos y certificación de GLI incluye y no se limita a:

- **Presentación de documentos o Solicitud:** Comunicación documentada entre GLI y el peticionario confirmando el alcance de trabajo y Términos y Condiciones para la elaboración del trabajo conforme a lo solicitado.
- **Revisión:** Revisión de la solicitud para garantizar el cumplimiento de dichas políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos que podrían tener un impacto significativo en la organización y verificar la integridad de la documentación presentada.
- **Asignación Técnica:** El proceso de revisión de los requisitos especificados en la documentación de la presentación y asignar el trabajo al personal competente y calificado de GLI para completar el trabajo especificado.
- **Evaluación:** El proceso de ensayo, inspección o realizar procedimientos específicos de acuerdo con el alcance de trabajo como se describe en la documentación presentada.
- **Revisión Técnica:** La verificación de los resultados de la evaluación de los estándares técnicos y específicos u otros criterios definidos según lo exigido por la documentación presentada.

- **Revisión de Aseguramiento de Calidad:** Verificar los resultados de la documentación presentada y la confirmación de la veracidad del contenido y los detalles del informe final.
- **Decisión de la Certificación:** La presentación de documentos habiendo procedido a través de las distintas etapas de la certificación, tal como se define en este esquema, se consideran certificados. GLI ha establecido un Comité de Decisiones de Certificación del Producto, independiente de los procesos de la evaluación y revisión, para efectos de supervisión de la certificación, apelaciones y quejas.
- **Comunicación:** Comunicar los resultados de la certificación y documentación al peticionario.
- **Auditoría de Vigilancia:** GLI informará al peticionario de los requisitos de una auditoría de vigilancia local como parte del proceso de certificación.

## 1.2. Vigilancia

GLI se reserva el derecho de realizar auditorías de vigilancia de la certificación periódicamente para verificar el uso continuo del producto presentado para su propósito. GLI deberá mantener el nivel más alto de objetividad profesional en la recopilación, evaluación y comunicación de información sobre la actividad o el proceso de investigación. Todas las solicitudes que requieran auditorías de vigilancia deberán ser informadas con antelación y serán responsables de los arreglos de la auditoría de vigilancia.

GLI realiza auditorías de sesiones o sitio web regularmente de todos los clientes, empresas u otras personas que hayan solicitado el uso de la marca **GLI Certified**. GLI se pondrá en contacto directamente con el cliente / peticionario, sobre los resultados de toda la actividad de vigilancia que requieran que el cliente / peticionario indique cambios específicos, actualizaciones u otros elementos identificados durante el proceso de auditoría de vigilancia.

## 2. DISPOSICIONES GENERALES

GLI se esforzará continuamente para ofrecer ensayos de calidad, inspección y / o servicios de certificación con integridad e imparcialidad. Hacemos esto a través de la mejora continua en nuestro enfoque, procesos y tecnología.

La medida en que cualquier ensayo, inspección, certificación, estándares o guías se aplican está condicionada a:

- El alcance de trabajo solicitado
- La jurisdicción u otros actores involucrados
- El tipo de informe emitido
- El uso intencionado de cualesquiera marcas de GLI certified o logos o en cualquier formato de medios de comunicación

## 3. ESTANDARES APLICABLES Y NORMAS DE REFERENCIA

- ISO 17000, Evaluación de la Conformidad – Vocabulario y principios generales
- ISO 17020:2012, Evaluación de la Conformidad – Requisitos para el funcionamiento de los diversos tipos de organismos que realizan inspección
- ISO 17021, Evaluación de la Conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión
- ISO/IEC 17025:2005 Evaluación de la Conformidad – Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayos y calibración

- ISO 17065:2012, Evaluación de la Conformidad – Requisitos para los organismos de certificación de productos, procesos

## 4. ESQUEMA DE LA CERTIFICACION DE GLI

GLI gestiona en la actualidad un esquema de certificación el cual está en funcionamiento en dos lugares geográficos distintos; Nueva Jersey, EU y Países Bajos; EU, locaciones de laboratorios de ensayos de GLI.

### 4.1 Contrato de Certificación

GLI acepta múltiples formatos de solicitud para los servicios de evaluación o certificación, incluyendo pero no limitado a, una solicitud de GLI, en hoja membretada de la compañía, presentación electrónica. Cada formato aceptado por GLI se considera un acuerdo legalmente exigible por GLI para proporcionar los servicios solicitados en el formato proporcionado, salvo que se especifique otra cosa o se indique lo contrario.

El formato de la solicitud deberá tener al menos:

- Siempre cumplir con los requisitos de certificación, incluyendo y no limitado a:
  - Completar una solicitud aceptable / acuerdo de certificación;
  - Pagar todas las cuotas;
  - Proporcionar la información a GLI sobre cualquier cambio en el producto certificado inmediatamente después de que se realicen los cambios;
  - Facilitar el acceso a los productos certificados para las actividades de vigilancia;
  - La implementación de los cambios adecuados cuando se les comunique a través de GLI;
  - Hacer todos los arreglos necesarios para realizar la evaluación, la vigilancia (si procede), exámen de los documentos y los registros y el acceso a los equipos pertinentes, locaciones, áreas; Personal y subcontratistas del cliente; investigación de quejas y la participación de observadores se ser aplicable.
- Todas las reclamaciones relativas a la certificación son consistentes con el alcance de la certificación;
- No utilizar la certificación del producto de una manera tal que lleve a GLI, el organismo de certificación, en el desprestigio y no hacer afirmaciones o declaraciones con respecto a la certificación de su producto que GLI pueda considerar falsa o no autorizada;
- Tras la suspensión, retiro o cancelación de la certificación, deje de utilizar inmediatamente todo el material publicitario que contenga cualquier referencia a ella y tome las medidas según lo requerido por este esquema de certificación o cualquier otra medida requerida conforme a lo estipulado por GLI;
- Todas las copias de los documentos de certificación deberán ser reproducidos en su totalidad o como lo especifica GLI;
- En todos los medios de comunicación, el cliente cumple con todos los requisitos que se pueden prescribir por GLI, y que se relaciona con el uso de las marcas de conformidad y en la información relacionada con el producto;
- El cliente deberá mantener registros de todas las quejas conocidas, en relación con el cumplimiento de los requisitos de la certificación y pone estos registros a disposición de GLI previa solicitud, y
  - Toma las medidas adecuadas con respecto a dichas reclamaciones y las deficiencias encontradas en cualesquiera de los productos que afectan el cumplimiento de los requisitos para la certificación;
  - Documenta las acciones tomadas;
- Informa a GLI, sin retraso, de cambios que puedan afectar su capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación.

#### **4.2 Uso de Licencia, Certificados y Marcas de Conformidad**

- GLI mantiene el control sobre la propiedad, el uso y la visualización de las licencias, certificados de marcas de conformidad y cualesquiera otros mecanismos para indicar que un producto está certificado;
- Todas las referencias incorrectas a la certificación o la utilización engañosa de las marcas, licencias, certificados o cualquier otro mecanismo que indique que un producto está certificado, estará sujeto a revisión por parte de GLI y puede resultar en la suspensión, retiro o cancelación de la certificación u otra medida al respecto según lo considere apropiado GLI.

#### **4.3 Gestión de Imparcialidad**

- Todas las actividades de certificación en virtud del presente esquema se llevarán a cabo con imparcialidad;
- La alta dirección de GLI se ha comprometido a la imparcialidad;
- GLI será responsable de no permitir la presión comercial, financiera u otro tipo de presión que ponga en peligro la imparcialidad;
- GLI deberá identificar los riesgos para la imparcialidad en forma permanente y tomar las medidas apropiadas para eliminar o reducir al mínimo tales riesgos;
- GLI y cualquier parte de GLI no podrán ser ni el diseñador, fabricante, instalador, distribuidor o encargado de cualquier producto certificado bajo este esquema;
- GLI se asegurará que todas las actividades de las entidades jurídicas independientes de los que pueden formar parte de este proceso de certificación, no pongan en peligro la imparcialidad de las actividades de certificación de GLI.

#### **4.4. Condiciones no discriminatorias**

- Las políticas y procedimientos de GLI no deberán ser discriminatorias;
- Los procedimientos de GLI no deberán impedir o inhibir el acceso de los solicitantes;
- GLI hará que sus servicios sean accesibles a todos los solicitantes cuyas actividades caigan dentro del ámbito de sus operaciones;
- El acceso al proceso de certificación no debe ser condicional.

#### **4.5. Confidencialidad**

- GLI será responsable de los compromisos jurídicamente vinculantes, de la gestión de toda la información obtenida o generada durante la realización de las actividades de la certificación. Excepto por la información que el cliente haga disponible al público o cuando así se convenga entre GLI y el cliente, el resto de la información es considerada información de propiedad y se considerará confidencial. GLI informará al cliente, con antelación, de la información que pretende colocar en el dominio público;
- Cuando GLI sea requerido por la ley o por otros arreglos contractuales para divulgar información confidencial, a menos que esté prohibido por la ley, GLI informará al cliente de la información suministrada;
- Información sobre el cliente obtenida de fuentes que no sean el cliente, será tratada como confidencial.

#### **4.6. Información Disponible al Público**

- GLI mantendrá y pondrá a disposición del público previa solicitud:
  - Información sobre el proceso de certificación de GLI incluyendo, la evaluación, las normas y los procedimientos de concesión, para el mantenimiento de ampliar o reducir el alcance, por suspensión, para retirar o por negar la certificación;
  - GLI es una entidad con fines de lucro y cobra honorarios por sus servicios;
  - Una descripción de los derechos y obligaciones de los solicitantes y clientes, incluyendo los requisitos, restricciones o limitaciones en el uso del nombre de GLI, logotipos o marcas de certificación.

## 5. SOLICITUD

Cada petición solicitada a GLI para su evaluación, inspección o certificación debe ir acompañada de la presentación de documentos aceptables y debe contener, como mínimo, toda la información necesaria para completar el proceso de evaluación, inspección o certificación de conformidad con el esquema de certificación correspondiente.

La entrega de la documentación debe incluir como mínimo:

- Nombre y detalles del producto a certificar;
- Los estándares o los documentos normativos para los cuales el cliente busca la certificación;
- Características generales del cliente incluyendo, nombre y dirección, datos de contacto y personal de contacto, ubicación física (según se considere necesario); aspectos significativos de su proceso o de las operaciones que han de considerarse; y cualquier obligación legal;
- Información general sobre el cliente, relevante para el campo de pruebas, inspección o certificación para la cual la se está realizando la presentación incluyendo su relación con una organización o corporación, si los hubiere;
- Información relativa a todos los procesos subcontratados por el cliente que afectarán la conformidad de los requisitos. Si el cliente identifica una entidad/ entidades jurídica (s) para la producción del producto certificado que sea diferente del cliente, entonces GLI puede establecer controles contractuales adecuados de la entidad /entidades jurídica (s) referida;
- Toda otra información necesaria de conformidad con los requisitos de certificación, tales como la información de la evaluación inicial y las actividades de vigilancia. Esto también puede incluir cualquier requisito adicional que se considere necesario por la Oficina de GLI que reciba la solicitud.

## 6. REVISIÓN DE LA SOLICITUD

### 6.1

Tras la recepción de todas las solicitudes de ensayos, inspección o certificación, GLI completará una revisión inicial garantizando como mínimo que la siguiente información se proporcione:

- a) Información sobre el cliente y el producto , proceso o servicio que sea suficiente para que GLI pueda llevar a cabo las actividades de trabajo o certificación presentadas;
- b) Que la diferencias entre GLI y el peticionario se resuelvan, incluyendo el acuerdo sobre las normas y condiciones;
- c) Que el alcance de la certificación o Declaración de Trabajo sean definidos;
- d) Que los medios estén disponibles para llevar a cabo todas las actividades de la evaluación;
- e) Que GLI tiene la competencia y capacidad para realizar el trabajo y las actividades de certificación.

### 6.2

En caso de que el tipo de producto, documento normativo o esquema de certificación sea desconocido o que no sea familiar para GLI, GLI se reserva el derecho de realizar todas las revisiones técnicas y actividades que considere oportunas antes de la aceptación de un acuerdo para ensayo, inspección o certificación.

### 6.3

Antes de la contratación en cualesquiera actividades como se indica en el punto 6.2, GLI se asegurará de que tiene la competencia y capacidad de las actividades solicitadas por el peticionario, y GLI mantendrá registros de la justificación de la decisión de realizar la actividad del ensayo, inspección o certificación.



#### **6.4**

GLI no aceptará solicitudes o realizará actividades específicas de ensayos, inspección o certificación si GLI considera que carece de la competencia o capacidad para realizar la presentación del trabajo.

#### **6.5**

GLI utilizará, a su discreción, certificaciones o informes ya concedidos al cliente para omitir cualesquiera actividades consideradas innecesarias. GLI hará referencia a la certificación en sus registros. En cada circunstancia, GLI proporcionará una justificación de la omisión de cualesquiera actividades.

### **7. EVALUACION**

**7.1** Después de la revisión inicial de la solicitud o presentación de documentos, GLI asigna el documento de la solicitud a un Gerente Técnico para la determinación de las actividades de ensayos, inspección o certificación específicas necesarias para garantizar que la solicitud ha sido completada. El Gerente Técnico tiene la facultad de asignar las actividades de trabajo a personal cualificado. El progreso de todas las actividades de trabajo se registran y supervisan para su exactitud e integridad.

#### **7.2**

GLI asigna personal competente y cualificado para realizar actividades de trabajo específicos como se describe en la documentación de la solicitud. En caso de que GLI subcontrate cualquier trabajo, GLI asegura que el personal que realiza las tareas sea competente y cualificado para llevar a cabo las tareas que se les asigne. GLI informará al peticionario de cualquier tarea subcontratada, incluyendo la ubicación de donde se completó cada tarea.

#### **7.3**

GLI asegura que todo el personal que realice las tareas de evaluación, ya sea interno o subcontratado, tenga acceso al intranet de GLI el cual contiene todos los documentos aprobados y controlados, listas, instrucciones de trabajo y otros materiales que son relevantes para llevar a cabo las tareas de evaluación específicas de cada solicitud.

#### **7.4**

Todas las tareas de evaluación se llevan a cabo internamente por personal de GLI competente y cualificado, a menos que se especifique lo contrario y se comunique al peticionario de la necesidad de subcontratar las tareas especificadas. Todas las actividades de evaluación interna y/o subcontratadas, se llevan a cabo de acuerdo con las instrucciones específicas del peticionario y dentro del alcance de la acreditación de GLI bajo las normas internacionales o de otro tipo.

#### **7.5**

Generalmente GLI no se basará en los resultados de actividades de la evaluación o certificación completadas antes de la recepción de la documentación actual presentada, sin previa confirmación de que las tareas realizadas han cumplido con satisfacción los requisitos de la evaluación de GLI incluyendo la competencia, la acreditación y que cumplan con los requisitos de las normas internacionales pertinentes.

#### **7.6**

Durante el proceso de evaluación, GLI informará al peticionario de todas las no conformidades identificadas durante la evaluación.

### 7.7

Si han surgido uno o más no conformidades, a discreción del peticionario, GLI terminará las actividades de evaluación o continuará el proceso de evaluación y proporcionará información con respecto a las tareas de evaluación adicionales necesarias para verificar que todas las no conformidades se han corregido.

### 7.8

Si el peticionario acuerda continuar con las tareas de evaluación adicionales, GLI volverá a evaluar las tareas de evaluación adicionales antes de continuar para completar las actividades especificadas en la solicitud inicial.

### 7.9

GLI mantiene electrónicamente todos los documentos de trabajo, listas y otra documentación de cada solicitud para su trazabilidad y verificación. GLI proporcionará al cliente un informe final por escrito sobre el trabajo como se especifica en la documentación de la solicitud.

## 8. REVISIÓN

Una vez finalizada las tareas de evaluación especificadas, GLI realiza una amplia revisión técnica para verificar que todas las tareas específicas se han completado correctamente y que no se presentan anomalías; la revisión técnica es seguida por una revisión de Aseguramiento de Calidad de varios pasos para verificar la integridad de la solicitud y la inclusión de toda la documentación requerida. Después de la revisión técnica y las revisiones de aseguramiento de calidad, la solicitud se procesa por un Especialista en Documentos para proporcionar información completa y los detalles de la solicitud y verificación de la terminación de todas las tareas. Todas las solicitudes, documentos y documentación asociada incluyendo los estudios técnicos y aseguramiento de calidad, y el informe final al peticionario están sujetos a los procedimientos integrales de auditoría interna.

## 9. DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN

### 9.1

GLI es responsable y reserva el derecho de autoridad de todas las decisiones de GLI relacionadas con la certificación.

### 9.2

La decisión de la certificación es el resultado de un proceso de múltiples pasos desde la presentación de la solicitud a la revisión final.

### 9.3

Las recomendaciones para la certificación se basan en su totalidad en la presentación de la solicitud y los procesos de evaluación y revisión.

### 9.4

La determinación final de la certificación se confirma a través de:

- El Vicepresidente de Cumplimiento Técnico y Aseguramiento de Calidad de **Nueva Jersey**, o como se delegue de acuerdo a la lista de suplentes de GLI que figuran en las **Firmas Electrónicas Escaneadas o Autorizadas**.
- El Gerente de Aseguramiento de Calidad de los **Países Bajos**, o como se delegue de acuerdo a la lista de suplentes de GLI que figuran en las **Firmas Electrónicas Escaneadas o Autorizadas**.

### 9.5

Además GLI ha asignado un Comité de Decisiones de Certificación del Producto, quien verifica las decisiones de certificación relacionadas con el uso de la marca registrada **GLI Certified**. Todos los miembros de este comité actúan con imparcialidad.

### 9.6

Todos los miembros del proceso de certificación y el Comité de Decisiones de Certificación del Producto son empleados fijos o bajo contrato con GLI para asegurar la imparcialidad y mitigar cualquier instancia de conflicto de intereses.

### 9.7

GLI ofrece al peticionario con un informe completo confirmando o negando la certificación con una explicación completa de todas las decisiones adoptadas a este respecto.

## 10. DIRECTORIO DE LOS PRODUCTOS CERTIFICADOS

### 10.1 GENERAL

GLI conserva toda la documentación de certificación de forma indefinida en un formato electrónico que incluye:

- Identificación del producto;
- Las normas o referencias normativas a las cuales se ha certificado la conformidad;
- Identificación del cliente.

### 10.2 VIGILANCIA

- Si se requiere de una vigilancia por parte de GLI en un proceso de certificación, GLI informará al cliente con anticipación del requisito de vigilancia, los términos y condiciones bajo las cuales se llevará a cabo la vigilancia;
- Cuando se autorice el uso continuo de una marca de certificación para la colocación en un producto, se establecerá la vigilancia y deberá incluir la vigilancia periódica de los productos marcados, para asegurar la validez permanente de la demostración de los cumplimientos de los requisitos del producto.

### 10.3 Honorarios

Las empresas GLI cobran normalmente a los peticionarios una cuota por los servicios. Todas las tarifas y cuotas relativas al trabajo están disponibles previa solicitud. Los honorarios relacionados con proyectos específicos se pueden obtener poniéndose en contacto con su Representante de Desarrollo o a la oficina de GLI que realiza el trabajo.

### 10.4. Cambios que Afectan la Certificación

- Cuando GLI introduce requisitos nuevos o modificados que afectan al cliente, GLI debe asegurar que estos cambios se comuniquen al cliente. GLI deberá verificar la implementación de estos cambios efectuados por sus clientes.

### 10.5. Rescisión, Reducción, Suspensión o Retiro de la Certificación

- Cuando una no conformidad de los requisitos de certificación está fundamentada, GLI considerará y decidirá las medidas apropiadas, la cual puede incluir:
  - Continuación de la certificación bajo las condiciones especificadas por GLI;
  - Reducción en el alcance de la certificación para eliminar las variantes del producto no conforme;
  - Suspensión de la certificación a la espera de medidas correctivas por parte del cliente;
  - Retiro de la certificación;
  - Evaluación, revisión o una decisión de certificación.

- Si la certificación se suspende, GLI informará al cliente:
  - De las acciones necesarias para poner fin a la suspensión y restaurar la certificación;
  - Cualquier otra acción que considere conveniente por GLI necesaria para restaurar la certificación.

## 11. QUEJAS

Cualquier expresión de insatisfacción con los productos o servicios de GLI que requieran de una respuesta, son manejados como quejas.

### 11.1. El Manejo de Quejas

Cuando GLI recibe una queja o expresión de insatisfacción, GLI inicia inmediatamente un proceso de gestión de reclamaciones internas para investigar, analizar, evaluar y responder cliente dentro de los 30 días de la recepción de la queja.

Dependiendo de los problemas involucrados, los aspectos de una queja pueden ser considerados como una apelación o como una disputa comercial. Las quejas sobre decisiones de cumplimiento o certificación hechas por GLI se manejan como apelación. Todas las demás situaciones relacionadas con quejas son manejadas como disputas comerciales.

## 12. APELAR UNA DECISION DE CUMPLIMIENTO O CERTIFICACION

Una apelación es una petición hecha por un solicitante a GLI de reconsiderar una decisión basada en los resultados de un proceso de evaluación y revisión de una presentación específica.

Apelaciones:

- Aplican sólo a las decisiones de cumplimiento o certificación hechas tras la evaluación de un producto
- Aplican solo a los productos presentados para evaluación
- Son normalmente resueltas internamente
- Sólo podrá resolverse mediante arbitraje de terceros donde lo especifique el proceso de apelación

### 12.1. El Proceso de Apelación

Cuando GLI determina que un producto no cumple con los requisitos necesarios para pasar una evaluación o emitir una certificación, el solicitante puede impugnar los resultados, haciendo una apelación por escrito a GLI.

Las apelaciones deben ser hechas por escrito a GLI. GLI revisará los hechos relacionados con la apelación y responderá dentro de los 30 días de la recepción. Las apelaciones se registrarán como denuncias de insatisfacción con GLI. Todos los registros, documentos etc., como resultado de una apelación serán retenidos por GLI en un formato electrónico de forma indefinida.

Tras una evaluación exhaustiva de la apelación y los hechos relacionados, los Directores Superiores de GLI tomarán una determinación final de cumplimiento o conformidad de la presentación de documentos. Los principios de independencia e imparcialidad durante el proceso de apelación de GLI están asegurados y protegidos por el Comité de **Decisiones de Certificación del Producto**.

GLI informará al cliente de cualquier otra acción para remediar la situación. Una vez que la decisión ha sido confirmada por GLI, no se aceptarán nuevas apelaciones a menos que se presenten o que se hayan descubierto nuevas evidencias que puedan resultar en una revocación de una decisión desfavorable. Se debe cumplir con los procedimientos para el manejo de inconformidad interna.

Si un solicitante no está de acuerdo con una determinación de cumplimiento realizada por GLI, el solicitante puede llevar el asunto directamente a un órgano regulador.

GLI también puede contactar a las autoridades reguladoras para la determinación del cumplimiento en los casos en que las regulaciones jurisdiccionales no estén claras, no se mencionen o no se refieran específicamente a las características, funciones, o la tecnología de un producto presentado. Esto es aplicable siempre y cuando no ponga en peligro la imparcialidad de GLI y el solicitante dé instrucciones a GLI para proceder.

El derecho de apelar a un árbitro independiente directamente o como consecuencia de la revisión interna de GLI, sólo está permitido en Hong Kong y debe ser presentado al Centro Internacional de Arbitraje de Hong Kong (HKIAC) y se gestionará de acuerdo con las normas y reglamentos de la HKIAC. Más información se puede encontrar en [www.hkiac.org](http://www.hkiac.org).

## 13. DISPUTAS COMERCIALES

Cualquier desacuerdo entre GLI y un cliente, que no sea una apelación, se considera una disputa comercial.

Disputas Comerciales:

- Incluye las cuestiones comerciales tradicionales como la facturación, la puntualidad, la calidad del trabajo, etc.
- Aplica a cualquier servicio prestado por GLI.
- Puede ser resuelto internamente o mediante arbitraje de terceros.

### 13.1. Manejo de Disputas Comerciales

GLI intenta resolver los desacuerdos comerciales con los clientes directamente a través de los canales de comunicación adecuados especificados por la alta dirección. GLI también revisará todo el personal, los documentos o registros relacionados que sean necesarios para ayudar a alcanzar una solución satisfactoria.

Cualquier persona en la organización que recibe información relacionada con una disputa sobre los servicios de GLI debe notificar a un Director y tomar las medidas establecidas. Las disputas de facturación son manejadas por la Alta Dirección y personal de contabilidad. Otros conflictos que implican acción legal se remiten a un director o al asesor jurídico de la organización correspondiente, para su manejo en base a los procedimientos aquí descritos o similares.

Las Disputas Comerciales que no se puedan resolver directamente con el cliente, relacionadas con los servicios prestados por GLI, o el incumplimiento, terminación o validez del mismo, las partes acuerdan someter a litigio a través de un mediador seleccionado por las partes.

**Nota:** El arbitraje relacionado con los productos evaluados o certificados para uso en Hong Kong también puede ser abordado por el Centro Internacional de Arbitraje de Hong Kong [www.hkiac.org](http://www.hkiac.org)

## 14. ARBITRAJE

De no ser resuelta, la disputa debe ser sometida a litigio a través de un mediador seleccionado por las partes dentro de los treinta (30) días de la mediación, o en ausencia de dicha selección, mediante arbitraje definitivo y obligatorio por un mediador único conforme a las Reglas de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Internacional de Comercio vigente en el momento de la fecha del presente Acuerdo, salvo que, en caso de cualquier conflicto, el presente Acuerdo de mediación y arbitraje deberán regir. La mediación y el arbitraje serán en la Casa Matriz de GLI en Lakewood, Condado de Ocean, Nueva Jersey, EE.UU., en una oficina alterna de GLI u otro lugar en donde ambas partes acuerden.

Cualquier laudo arbitral dictada (i) será un laudo simple limitada a una decisión a favor o en contra de una parte y ofreciendo remendar lo que se considere equitativo, justo y dentro del alcance del Acuerdo, (ii) se entenderá sin resultados a los problemas (incluyendo pero no limitado a la validez de patentes y/o infracciones) o una declaración del razonamiento en que se basa el laudo, (iii) puede que en determinadas circunstancias (que no sean disputas de patentes), incluidas las medidas cautelares, (iv) deba hacerse dentro de los cuatro (4) meses siguientes de la cita del arbitraje, y (v) puede ser presentado en cualquier tribunal.

Los requisitos para la mediación y el arbitraje no se considerarán una renuncia a cualquier derecho de rescisión en virtud del presente acuerdo, y el árbitro no está facultado para actuar o hacer sentencia alguna más que la basada únicamente en los derechos y obligaciones de las partes con anterioridad a dicha cancelación.

El árbitro deberá tener conocimiento de la ley y la tecnología del acuerdo, y deberá determinar los problemas o arbitraje pero no puede limitar, ampliar o modificar los términos del acuerdo.

El Acuerdo se interpretará de conformidad con la Ley de Los Estados Unidos de América y las leyes del Estado de Nueva Jersey, EE.UU., excluyendo sus conflictos de disposiciones legales.

Cada parte sufragará sus propios gastos, pero los relacionados con las indemnizaciones y gastos del mediador y el árbitro serán sufragados por igual.

Una solicitud de una de las partes de un tribunal para medidas provisionales no se considerará una renuncia a la obligación de mediación y arbitraje.

El árbitro no tendrá autoridad para sentenciar severamente o indemnizar excesivamente por daños y perjuicios, y cada parte renuncia irrevocablemente a cualquier reclamación al mismo.

Las partes, sus representantes, los demás participantes, el mediador y el árbitro deben conservar la existencia, el contenido y el resultado de la mediación y el arbitraje como confidencial.

## 15. INFORMACION ADICIONAL

### 15.1. Acceso en Línea

GLI proporciona a los solicitantes, los reguladores y las partes autorizadas acceso en línea de los informes de aprobación, descargas, servicios de verificación y otra información pertinente a sus productos y jurisdicciones a través de nuestro sitio web utilizando una conexión segura (secure login). GLIACCESS ® está disponible para clientes de GLI de forma gratuita poniéndose en contacto con nuestra oficina.

## 15.2. Almacenamiento de Dispositivos e Información

Todas las instalaciones de GLI tienen espacio suficiente para almacenar y proteger los dispositivos de juego, independientemente de si están o no actualmente bajo prueba. Nuestras instalaciones cuentan con procedimientos para el control y manejo de inventario de los dispositivos. Los medios de comunicación del software se almacenan en un lugar seguro dentro de las instalaciones de GLI, que es monitoreado las 24 horas del día, los siete días de la semana. El acceso a estos lugares de almacenamiento está limitado a cierto personal de GLI. Todo software presentado es clasificado y rastreado por el número asignado al proyecto y el número de identificación del software.

La Oficina de GLI responsable del trabajo comunica los requisitos de solicitud de trabajo a las partes responsables en el lugar donde se está llevando a cabo el trabajo, para asegurar que los recursos necesarios están disponibles para atender la solicitud.

## 16. LA MARCA “GAMING LABS CERTIFIED”

### 16.1. Información General

La Marca “Gaming Labs Certified” es una marca comercial registrada de Gaming Laboratories International, LLC para uso en productos y literatura relacionada a estos, que han sido certificados en cumplimiento por las oficinas autorizadas de GLI. El uso de la marca significa que los productos certificados asociados a ella han cumplido con los estándares requeridos a raíz de una evaluación por GLI.

#### “Gaming Labs Certified”



El Departamento de Sistemas de Gestión de Calidad de GLI administra la marca “Gaming Labs Certified”.

GLI no podrá negarse a autorizar el uso de la marca a cualquier entidad, salvo en los casos en que hay un incumplimiento de alguno de los requisitos para la obtención de La Marca “Gaming Labs Certified”. No habrá ningún costo para utilizar La Marca “Gaming Labs Certified” una vez emitidos al proveedor.

Para los proveedores con equipos previamente evaluados por GLI, una transferencia podrá ser solicitada para una certificación en base a otros estándares aplicables para las cuales GLI puede emitir informes de certificación.

Una vez concedido, el uso de La Marca “Gaming Labs Certified” no podrá ser transferido o cedido a un tercero, sin entrar en un nuevo acuerdo o en ciertas situaciones especiales sin el consentimiento por escrito de Gaming Laboratories International, LLC. Las solicitudes de consentimiento se deben hacer a GLI por escrito y se revisarán caso por caso.

A menos que se indique lo contrario, el uso de la marca "Gaming Labs Certified" se renueva en la fecha de aniversario de la aplicación original con el plazo que se indica en los términos y condiciones firmadas. GLI puede extender cualquier período determinado de uso, como en los casos en que los productos deben ser recertificados. Estas extensiones pueden ser concedidas si GLI no puede certificar productos por causas ajenas al usuario o si se toman medidas adecuadas entre el usuario y GLI por escrito.

GLI mantiene un registro de todos los usuarios autorizados de La Marca "Gaming Labs Certified" en la Casa Matriz de Lakewood, Nueva Jersey. Las partes interesadas deberán presentar las solicitudes para revisión de esta información por escrito a GLI, 60 días hábiles antes de la fecha de revisión requeridos por la ley o acordado por GLI. Cualquiera de estas solicitudes debe ser del conocimiento y aprobado por el Asesor Legal de GLI.

En Hong Kong, los únicos estándares reconocidos oficialmente sobre La Marca "Gaming Labs Certified" son las aceptadas y aprobadas por el Registro de marcas Comerciales de Hong Kong. Comprende el conjunto completo de estándares que regulan la autorización de los proveedores para el uso de La Marca "Gaming Labs Certified" en su totalidad. Cualquier enmienda de los estándares no es eficaz en Hong Kong hasta que sea formalmente aceptada por el Registro de marcas Comerciales de Hong Kong.

### **16.2. Obtención de la Marca**

GLI concederá el uso de La Marca "Gaming Labs Certified" a las organizaciones que han presentado productos, a los que GLI ha determinado que cumplen con todos los criterios de conformidad de un / los estándar(es) aplicable (s) de GLI u otros requisitos regulatorios publicados.

Las solicitudes de utilización de La Marca "Gaming Labs Certified" deberán ser presentadas por escrito a través del formulario electrónico de solicitud disponible en nuestro sitio web [www.gaminglabs.com](http://www.gaminglabs.com).

La entidad que hace la solicitud debe de proporcionar prueba de autorización para el uso o ejercicio de los derechos de propiedad intelectual sobre un producto certificado por GLI.

La parte solicitante debe ser capaz de proporcionar toda la información de referencia necesaria para confirmar la validez de una certificación de GLI relacionada con un producto (es decir, un informe o número de identificación del producto).

La parte solicitante debe también comprometerse a cumplir con los Términos y Condiciones, y debe tener el lugar donde piensa utilizar la marca revisada por GLI antes de su uso.

### **16.3. Condiciones de Uso**

Aquellos que deseen utilizar La Marca "Gaming Labs Certified" deberán tener sus productos evaluados por un laboratorio acreditado bajo la norma ISO 17025:2005, y la solicitud deberá ser autorizada por GLI para el cumplimiento de los requisitos documentados o publicados.

Para obtener y continuar utilizando La Marca "Gaming Labs Certified", el solicitante debe estar de acuerdo con las siguientes condiciones:

- El titular de la certificación una vez concedido el Certificado de Aprobación tiene derecho a utilizar la marca "Gaming Labs Certified" al completar el formulario de solicitud en línea de la marca "Gaming Labs Certified";
- El usuario de la Marca Certificada debe asegurarse de que no hay ninguna ambigüedad, en la forma en que se utiliza la marca o en el texto que la acompaña en cuanto a lo que ha sido certificado, y que al titular de la certificación le ha sido otorgado un Certificado de Aprobación;
- La marca "Gaming Labs Certified" sólo se puede utilizar en la correspondencia, publicidad, material promocional, (incluido Internet) y no se utilizará para otros productos, servicios o procesos, excepto los incluidos en el certificado de aprobación que se enumeran dentro de la solicitud presentada.
- La marca "Gaming Labs Certified" no deberá en ningún caso ser utilizada en un producto o en el empaque de un producto visto por el consumidor o en cualquier otra forma que se pueda entender que el producto en sí ha sido certificado por el Programa de Marca de Certificación de GLI.



Además, no se mostrará en tarjetas de presentación, edificios, banderas organizativas o vehículos, excepto en los materiales de mercadotecnia aprobados.

- El Usuario de la Marca Certificada no hará ni permitirá ninguna declaración falsa respecto a la certificación, ni permitirá que el Certificado de Aprobación o parte de él se utilice o se permita sea usado de forma falsa.
- El Usuario de la Marca Certificada modificará todo el material de correspondencia, publicidad o promoción, de acuerdo a la forma en que la marca "Gaming Labs Certified" ha sido utilizada previamente cuando el alcance del certificado de aprobación sea modificado.
  - El Usuario de la Marca Certificada estará de acuerdo y se compromete con la responsabilidad de suspender todo uso de la marca "Gaming Labs Certified", la cual sea inaceptable para GLI o que traiga a GLI y/o al Programa de Marca de Certificación de GLI desprestigio.

#### **16.4. Requisitos para la Colocación**

GLI debe verificar y aprobar la colocación y la manera en que La Marca "Gaming Labs Certified" se utiliza.

La marca "Gaming Labs Certified" no deberá ser modificada de su estado original como licencia.

#### **16.5. Reconocimiento de las Marcas Comerciales Registradas**

Cuando se especifique, los usuarios deben incluir el reconocimiento específico siempre que La Marca "Gaming Labs Certified" se utilice. El reconocimiento correcto es:

***La Marca "Gaming Labs Certified" es una marca comercial registrada de Gaming Laboratories International, LLC en los Estados Unidos y otros países.***

#### **16.6. Monitoreo y Supervisión**

La supervisión del uso de la marca "Gaming Labs Certified" incluye, pero no se limita a lo siguiente:

- La asistencia a ferias en todo el mundo para observar todos los usos de La Marca "Gaming Labs Certified"
- Revisión de publicaciones especializadas y publicaciones para el consumidor, además de sitios de Internet comerciales y no comerciales para todos los usos de La Marca "Gaming Labs Certified"
- Solicitando a los empleados que informen sobre los usos de La Marca "Gaming Labs Certified" durante las inspecciones rutinarias alrededor del mundo o la observación de los equipos de juego puestos en servicio

#### **16.7. Directrices para la Terminación de Uso**

GLI tendrá el derecho, mediante notificación por escrito, poner fin a los derechos del usuario de utilizar la marca "Gaming Labs Certified".

##### **16.7.0. Incumplimiento de las Condiciones**

El usuario certificado ha violado una o más de los reglamentos, y el incumplimiento no es remediado dentro de los 30 días de servicio de la notificación por escrito especificando el incumplimiento por parte de GLI.

##### **16.7.1. Usuario Autorizado Inadecuado**

El usuario autorizado:

- Ha dejado de operar, se declara sin liquidez económica y/o

- Tiene un administrador jurídico, administrador, fideicomisario, liquidador o un funcionario similar designado para la totalidad o una parte sustancial de sus activos, y/o
- Tiene una resolución para establecer las obligaciones de las empresas (aparte de para los efectos de la fusión o la reconstrucción) y/o
- Hay una orden judicial para la liquidación de las obligaciones de las empresas y/o
- Hay una resolución formulada o una orden judicial es emitida para la puesta en liquidación

GLI notificará oficialmente al usuario que el / los producto(s) no cumple (n) con los estándares aplicables con los cuales se expidió la certificación y que dicha certificación es REVOCADA, debido a los hechos descubiertos después de emitir la licencia para el uso de la marca. Gaming Laboratories International, LLC ofrece no menos de 60 días al proveedor para remediar las deficiencias documentadas.

### 16.8. Uso no Autorizado

GLI protegerá sus intereses y su reputación. Como tal, GLI buscará enérgicamente hacer valer sus derechos de la Marca "Gaming Labs Certified", bajo las leyes de Los Estados Unidos de América y la leyes Internacionales que rigen el uso de las marcas comerciales. GLI buscará todos y cualesquier otros recursos legales a las violaciones o aparentes violaciones en la utilización de sus marcas comerciales registradas o por cualquier otro medio.

## 17. Historial de Versiones

Actualizaciones efectivas a partir del 24 de Septiembre, 2014. JCS

Sección:	Requerido/ Solicitado por:	Revisión:
	Daniel Charlong ISO 17065:2012	Reescritura completa para cumplir con todos los requisitos de las Normas ISO/IEC 17065.

Actualizaciones efectivas a partir del 20 de Marzo, 2014. JCS

Sección:	Requerido/ Solicitado por:	Revisión:
8.2	Daniel Charlong ISO 17065:2012	<p><b>Era:</b> Las recomendaciones para las decisiones de certificación se basan en la totalidad de los procesos de evaluación y revisión que aseguren que la decisión de certificación es concurrente.</p> <p><b>Ahora:</b> Las recomendaciones para las decisiones de certificación se basan en la totalidad de la presentación y los procesos de evaluación y revisión.</p>
9.2	Daniel Charlong ISO 17065:2012	<p><b>Era:</b> La decisión de certificación es el resultado de un proceso de múltiples pasos de la presentación de la documentación a la revisión final. Además GLI ha asignado un Comité de Decisiones de Certificación del Producto compuesto por personas que no han participado en las tareas de revisión y evaluaciones para verificar las decisiones que incluye el uso de la marca registrada <b>GLI Certified</b>.</p> <p><b>Ahora:</b> La decisión de la certificación es el resultado de un proceso de múltiples pasos desde la presentación de la documentación a la revisión final.</p>

Sección:	Requerido/ Solicitado por:	Revisión:
<b>Secciones Añadidas 9.2.1, 9.2.2, 9.2.3</b>	Daniel Charlong ISO 17065:2012	<p>9.2.1 Las recomendaciones para las decisiones de certificación se basan en la totalidad de los procesos de aplicación, evaluación y revisión.</p> <p>9.2.2 La determinación final de la certificación en base al punto 9.2.1, se confirma a través de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o El Vicepresidente de Cumplimiento Técnico y de Aseguramiento de Calidad de Nueva Jersey, o como delegado suplente de acuerdo al esquema de GLI que figuran en las Firmas Electrónicas Escaneadas o Autorizadas, FM-QS-019.</li> <li>o El Gerente de Aseguramiento de Calidad de los Países Bajos, o como delegado suplente de acuerdo al esquema de GLI que figuran en las Firmas Electrónicas Escaneadas o Autorizadas, FM-QS-019.</li> </ul> <p>9.2.3 Además GLI ha asignado un Comité de Decisiones de Certificación del Producto quien verifica las decisiones de certificación relacionadas con el uso de la marca registrada <b>GLI Certified</b>.</p>

Actualizaciones efectivas a partir del 31 de Octubre, 2013. JCS

Sección:	Requerido/ Solicitado por:	Revisión:
<b>Se Añadió Página 4</b>	Daniel Charlong ISO 17065:2012	Se agregó página 4 para el control de documentos.
<b>Secciones Añadidas de la 1 a la 10</b>	Daniel Charlong ISO 17065:2012	Se agregaron secciones de la 1 a la 10 para el cumplimiento de la norma ISO 17065:2012 y se renumeraron todas las secciones subsiguientes.
<b>11 Acerca de GLI</b>	Daniel Charlong	Actualizado con la versión actual
<b>22.6 GLI Logotipos, Imágenes y Marcas Comerciales</b>	Daniel Charlong	<p><b>Era:</b> Con la excepción de la marca "Gaming Labs Certified", las marcas comerciales de GLI, no se pueden utilizar en cualquier forma que exprese o implique la afiliación, patrocinio, certificación o aprobación.</p> <p><b>Ahora:</b> Con la excepción de la marca "Gaming Labs Certified", las marcas comerciales de GLI, nombre, logotipo u otra representación no se pueden utilizar en cualquier forma que exprese o implique la afiliación, patrocinio, certificación o aprobación.</p>
<b>22.3 Condiciones de uso</b>	Daniel Charlong ISO 17065:2012	<p><b>Era:</b> Aquellos que deseen utilizar la marca "Gaming Labs Certified" deben tener sus productos evaluados por una compañía de GLI autorizada, para el cumplimiento de los requisitos documentados o publicados. Estos incluyen, pero no se limitan a los estándares de GLI como se explica en la sección de "Estándares de GLI" de este manual, que aparece en el sitio web de GLI o como lo especifica una entidad reguladora.</p> <p><b>Ahora:</b> Aquellos que deseen utilizar la marca "Gaming Labs Certified" deben tener sus productos evaluados por un laboratorio acreditado bajo la norma ISO 17025:2005, y la solicitud deberá ser autorizada por GLI para el cumplimiento de los requisitos documentados o publicados. Estos incluyen, pero no se limitan a los estándares de GLI que aparece en el sitio web de GLI o como lo especifica una entidad reguladora.</p>

Actualizaciones efectivas a partir del 22 de Agosto, 2013. JCS

Sección:	Requerido/ Solicitado por:	Revisión:
<b>1.1 Servicios Ofrecidos</b>	Andrea Filippig	<p><b>Se Añadió (sección negrita):</b> Todos los Servicios de inspección ofrecidos por GLI se realizan bajo la norma ISO/IEC 17020:1998 <b>(17020 a menos que se indique lo contrario por escrito).</b></p> <p><b>Se removió:</b> Enlaces a la página web</p>
<b>1.3 Estándares de GLI</b>	Jennifer Schittone	<b>Se removió:</b> Tabla con lista de estándares y texto agregado de la lista completa que se puede encontrar en el sitio web.
<b>1.4 Clientes de GLI</b>	Andrea Filippig 17020:2012 4.2.1.b & 4.2.2	<p><b>Se Añadió:</b> GLI mantiene la confidencialidad del cliente con respecto a los secretos comerciales e información confidencial o de propiedad. Esta información solo se comparte con otras empresas de GLI, excepto cuando sea requerido por el estatuto legal, requisito reglamentario, contractual o por una directiva de gestión. GLI no permite la divulgación a terceros de información confidencial del cliente sin tomar las medidas de precaución adecuadas según las indicaciones de nuestro Asesor General. Esto puede incluir la implementación de acuerdos de confidencialidad u otros controles entre GLI y terceros.</p> <p>En caso de que GLI requiera por ley o autorización de los compromisos contractuales revelar información confidencial, se notificará de inmediato por escrito a los clientes de la información proporcionada.</p>

Sección:	Requerido/ Solicitado por:	Revisión:
<b>2 Presentación de documentos / Solicitud</b>		<b>Se Añadió:</b> Tenga en cuenta que si el propietario del producto tiene la intención de solicitar la marca "Gaming Labs Certified" (consulte la sección de la marca "Gaming Labs Certified"), debe solicitar que el producto sea certificado en base al estándar de GLI u otro requisito jurisdiccional aplicable en el momento de su presentación. Si no se solicita la certificación al momento de la presentación y la marca se solicita en una fecha posterior, puede ser posible re-evaluar el producto y emitir un informe de certificación. Este será revisado y determinado caso por caso.
<b>3 Tipos de presentaciones y lo que incluyen</b>	Jennifer Schittone	<b>Se removió:</b> Enlaces a la página web que describe lo que la presentación debe incluir. Remitir al lector a la página web.
<b>5 Proceso de presentación y evaluación general</b>	Jennifer Schittone	<b>Era:</b> El Comité Certificación <b>Ahora:</b> Comité de Decisiones de Certificación del Producto de GLI
<b>8 Quejas</b>	Andrea Filippig 17020:2012 7.5.2	<b>Era:</b> Cualquier expresión de insatisfacción de los productos de GLI o los servicios que requieran una respuesta, se manejan como una queja. <b>Ahora:</b> Cualquier expresión de insatisfacción de los productos de GLI o de los servicios que requieran una respuesta, se manejan como una queja y deberán ser dirigidos a través del procedimiento interno de Procedimientos de Acciones Correctivas y Preventivas (WI-QS-005).
<b>9 Apelar una Decisión de Cumplimiento</b>	Andrea Filippig 17020:2012 7.5.2	<b>Se Añadió:</b> Las apelaciones se pueden hacer después de que GLI haga una determinación definitiva de que un artículo no cumple con los requisitos de cumplimiento o certificación.
<b>9.1 El Proceso de Apelación</b>	Andrea Filippig 17020:2012 7.5.2	<b>Se Añadió:</b> Cualquier miembro del personal dentro de la organización puede recibir una apelación cuando un cliente desea que GLI reconsidere cualquier aspecto de una resolución definitiva. Las apelaciones deben ser hechas a GLI por escrito y enviadas a la parte correspondiente para su revisión. GLI revisará los hechos relacionados con la apelación y responderá dentro de los 30 días de la recepción. Las apelaciones se registrarán como denuncias de insatisfacción con los resultados de GLI usando los Procedimientos de Acciones Correctivas y Preventivas (WI-QS-005). Todos los documentos relacionados deberán adjuntarse al expediente electrónico relacionado y almacenarse en el registro técnico digitalizado asociado al proyecto para garantizar un adecuado seguimiento.  Las apelaciones de los EE.UU. se remiten al Director Superior de Cumplimiento Técnico y Aseguramiento de Calidad. Fuera de los EE.UU., las apelaciones se envían al director apropiado o al funcionario de gestión designado.  Los funcionarios apropiados en la organización ayudarán con la recolección de los datos necesarios para facilitar una determinación final. Tras una evaluación exhaustiva de la apelación y cualesquiera hechos relacionados, los Directores de Alto Rango de GLI en conjunto con el Comité de Certificación tomarán una determinación final de cumplimiento o conformidad de la presentación de documentos. Los principios de independencia e imparcialidad durante el proceso de apelación de GLI están asegurados y protegidos por el Comité de Certificación.  GLI informará al cliente de cualquier otra acción para remediar la situación, si es necesario. Si la decisión es desfavorable, no se aceptará nuevas apelaciones a menos que se presenten o que se hayan descubierto nuevas evidencias que puedan resultar en una revocación de una decisión desfavorable. Se siguen los procedimientos para el manejo de inconformidad interna, si es necesario.  <b>Se removió:</b> A pesar de que una apelación debe ser presentada al director de GLI correspondiente, cualquier persona dentro de la organización puede recibir una apelación, el cual es entonces remitido al director adecuado para su revisión. Apelaciones en los Estados Unidos de América se remiten al Director Senior de Cumplimiento Técnico y Aseguramiento de la Calidad para la determinación final. Fuera de los Estados Unidos de América, los recursos son enviados al Director General correspondiente o a un miembro designado de la directiva para una determinación.  Durante la revisión de una solicitud de apelación, los miembros correspondientes de la organización ayudarán en la recopilación de los hechos o lo que sea necesario para facilitar una resolución definitiva. Tras una evaluación exhaustiva de la solicitud de apelación y los hechos relacionados, GLI notificará al solicitante de los resultados. GLI informará también al solicitante de cualquier otra acción interna adoptada para remediar la situación, si es necesario. Si la determinación es aún desfavorable, GLI no aceptará más apelaciones a menos que se aporten nuevas pruebas o hechos que pueden resultar en la revocación de una decisión desfavorable. Se debe cumplir con los procedimientos para el manejo de inconformidad interna, si es necesario. GLI responde a las apelaciones dentro de los 30 días siguientes a su recepción.

<b>Sección:</b>	<b>Requerido/ Solicitado por:</b>	<b>Revisión:</b>
<b>13 La Marca Gaming Labs Certified</b>	Jennifer Schittone	Actualización de la sección completa para estar acorde con el Programa de Certificación del Producto actual.
<b>Documento Completo</b>	Jennifer Schittone	Varios cambios gramaticales
<b>15 Historial de Versiones</b>	Jennifer Schittone	<b>SE AÑADIÓ:</b> Sección Historial de versiones del documento actual.