



Gaming Laboratories International

## **Plan de Certificación del Producto de GLI**

Plan de Certificación del Producto de GLI

**Contenido**

<b>1</b>	<b>ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
	1.1 AUTORIDAD.....	3
	1.2 VIGILANCIA.....	4
<b>2</b>	<b>ESTÁNDARES APLICABLES Y REFERENCIAS NORMATIVAS</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>ACUERDO DE CERTIFICACIÓN</b> .....	<b>4</b>
	3.1 CONDICIONES PARA EL USO DEL CERTIFICADO .....	5
	3.2 GESTIÓN DE LA IMPARCIALIDAD .....	6
	3.3 CONDICIONES NO DISCRIMINATORIAS.....	6
	3.4 CONFIDENCIALIDAD .....	6
	3.5 INFORMACIÓN DISPONIBLE PÚBLICAMENTE .....	7
<b>4</b>	<b>APLICACIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>REVISIÓN DE LA SOLICITUD</b> .....	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>EVALUACIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>REVISIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>DIRECTORIO DE PRODUCTOS CERTIFICADOS</b> .....	<b>11</b>
	9.1 GENERAL.....	11
	9.2 ACCESO EN LÍNEA DE GLIACCESS®.....	11
<b>10</b>	<b>RECLAMOS</b> .....	<b>11</b>
	10.1 PROCESO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMOS .....	11
<b>11</b>	<b>APELAR UNA DECISIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CERTIFICACIÓN</b> .....	<b>11</b>
	11.1 EL PROCESO DE APELACIÓN .....	11
<b>12</b>	<b>LA MARCA “GAMING LABS CERTIFIED”®</b> .....	<b>12</b>
	12.1 INFORMACIÓN GENERAL.....	12
	12.2 SOLICITUD DE USO DE LA MARCA .....	13
	12.3 VIGILANCIA .....	14

**Plan de Certificación del Producto de GLI****1 ALCANCE**

Este documento sirve como plan de certificación para Gaming Laboratories International, LLC y GLI Europe B.V. (colectivamente denominados GLI).

**Términos clave y definiciones:**

**El juego:** Un juego de azar (incluyendo los dispositivos electrónicos de juego y lotería y equipo asociado) cuyo resultado está fuertemente influenciado por algún dispositivo de azar, y sobre el cual los participantes pueden elegir apostar dinero o cualquier cosa de valor monetario.

**Cliente:** La organización que presenta una solicitud para que un producto sea evaluado y certificado de acuerdo con este plan de certificación. Entre los ejemplos de clientes se incluyen los proveedores y fabricantes de productos de juego.

**Plan de Certificación:** Un sistema de certificación relacionado con productos específicos, al que se aplican los mismos requisitos especificados, normas y procedimientos específicos (las normas, los procedimientos y la gestión para implementar la certificación de productos están estipulados por el plan de certificación). ISO/IEC 17065:2012 cláusula 3.9.

**Plan de Certificación Tipo 1a:** Una o más muestras del producto se someten a actividades de determinación. Se emite un reporte de certificación para el tipo de producto. Las muestras son representativas de los artículos de producción subsiguientes a los que el fabricante podría referirse de acuerdo con el tipo certificado. ISO/IEC 17067:2013 cláusula 5.3.2.

**Vigilancia:** Verificación sistemática y continua de la conformidad del producto con los requisitos establecidos en el reporte de certificación. Cabe señalar que la vigilancia no es necesaria para los planes de certificación de Tipo 1a.

Este plan de certificación está clasificado como un plan de Tipo 1a. GLI evalúa y certifica los productos de juego en función de los requisitos, normas y especificaciones jurisdiccionales (en adelante, requisitos jurisdiccionales), según lo solicite el fabricante del producto que lo presenta. La evaluación de los productos de juego se realiza de conformidad con la norma ISO/IEC 17025:2017, a la que GLI se adhiere en su totalidad, con una excepción: GLI no es un laboratorio de calibración y, por lo tanto, los requisitos exclusivos de la calibración según la norma ISO/IEC 17025:2017 no se consideran en este plan. La certificación de los productos de juego se realiza de acuerdo con la ISO/IEC 17065:2012.

Los productos de juego sujetos a evaluación y certificación incluyen, pero no se limitan a, dispositivos electrónicos de juego (hardware y software); programas generadores de números aleatorios; juegos y plataformas iGaming; sistemas progresivos; juegos electrónicos de mesa; sistemas de monitoreo, contabilidad y control; y protocolos de la Asociación de Normas de Juego (GSA por sus siglas en inglés).

**1.1 Autoridad**

La dirección ejecutiva de GLI autoriza el uso de este documento para actividades de certificación de productos.

**INDEPENDENCIA Y OBJETIVIDAD:**

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

**Plan de Certificación del Producto de GLI**

Las actividades de certificación de GLI permanecerán libres de cualquier interferencia, incluyendo asuntos de auditoría, alcance, procedimientos, frecuencia, tiempo o contenido de los informes.

GLI no discriminará en los procesos de certificación.

GLI no podrá ser contratado por ningún proveedor, distribuidor, diseñador u otra entidad de equipos de juego o lotería para realizar trabajos de consultoría en el área de diseño o fabricación de máquinas de juego o cualquier otra área que no esté relacionada con el cumplimiento de las normas o los requisitos de interoperabilidad. GLI, sus empleados, funcionarios y directores no participarán en ningún negocio que fabrique, diseñe, distribuya o venda máquinas de juego, equipos electrónicos de juego o sistemas computarizados asociados a la industria del juego o cualquier otro equipo asociado utilizado en la realización del juego.

### **1.2 Vigilancia**

Dado que se trata de un plan de certificación de productos de Tipo 1a, no se requiere la vigilancia de los productos certificados. GLI sí realiza actividades de monitoreo relacionadas con el uso de la Marca "GAMING LABS CERTIFIED®". Consulte la sección 12.3 para obtener detalles específicos.

## **2 ESTÁNDARES APLICABLES Y REFERENCIAS NORMATIVAS**

- ISO/IEC 17000:2020, Evaluación de la conformidad - Vocabulario y principios generales.
- ISO/IEC 17025:2017, Evaluación de la conformidad - Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
- ISO/IEC 17065:2012, Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos de certificación de productos, procesos y servicios.
- ISO/IEC 17067:2013, Evaluación de la conformidad - Fundamentos de la certificación de productos y directrices para los planes de certificación de productos.
- ISO/IEC 17030:2003, Evaluación de la conformidad - Requisitos generales para marcas de conformidad de terceros

La versión de cada estándar o referencia normativa enumerada anteriormente está vigente en la fecha de entrada en vigor de este plan. Si se dispone de una versión más actual de un estándar o referencia normativa antes de que se actualice este plan, GLI utiliza la versión más actual. En lo que respecta a Hong Kong, dicha versión actual ha sido debidamente aceptada y aprobada por el Registro de Marcas de Hong Kong.

## **3 ACUERDO DE CERTIFICACIÓN**

GLI aceptará múltiples formatos de solicitud para una solicitud de certificación, incluyendo, pero no limitado a, una solicitud GLI, una solicitud en papel con membrete de la compañía y por presentación electrónica. Cada formato aceptado por GLI se considera un acuerdo legalmente exigible para que GLI preste los servicios solicitados dentro del formato proporcionado, ya sea que se haga referencia específica o no.

Independientemente del formato, el cliente se compromete a cumplir los requisitos de certificación, incluyendo, pero sin limitarse a lo siguiente:

**Plan de Certificación del Producto de GLI**

- Completar un acuerdo aceptable de presentación/certificación;
- Pagar todos los honorarios (GLI es una entidad legal y cobra honorarios por sus servicios);
- Informar a GLI sobre los cambios en el producto certificado inmediatamente después de la implementación;
- Implementar los cambios apropiados cuando se comuniquen al cliente por GLI;
- Hacer todos los arreglos necesarios para la realización de la evaluación, la vigilancia (si se requiere), el examen de documentos y registros y el acceso al equipo, locales y áreas pertinentes; el personal y los subcontratistas del cliente; la investigación de los reclamos y la participación de observadores, si corresponde;
- Cumplir con las condiciones de uso del certificado (véase la sección 3.1);
- Hacer declaraciones relativas a la certificación que sean coherentes con el alcance de la misma;
- No utilizar la certificación del producto de manera que desacredite a GLI, el organismo de certificación, y no hacer afirmaciones o declaraciones con respecto a su certificación del producto que GLI pueda considerar engañosas o no autorizadas;
- Tras la suspensión, retirada o terminación de la certificación, interrumpir inmediatamente el uso de todo el material publicitario que contenga cualquier referencia al mismo y tomar las medidas que requiera este plan de certificación o cualquier otra medida requerida según lo estipulado por GLI;
- Las copias de los documentos de certificación se reproducirán en su totalidad o según lo especifique GLI;
- En todos los medios de comunicación, cumplir con los requisitos que pueda prescribir GLI en relación con el uso de las marcas de conformidad y con la información relacionada con el producto;
- Conservar los registros de todos los reclamos que se hayan dado a conocer al cliente en relación con el cumplimiento de los requisitos de certificación y poner estos registros a disposición de GLI cuando se soliciten; y
  - Tomar las medidas apropiadas con respecto a los reclamos y deficiencias encontrados en cualquier producto que afecten el cumplimiento de los requisitos de certificación; y
  - Documentar las acciones tomadas;
- Informar a la GLI, inmediatamente, de los cambios que puedan afectar la capacidad del cliente para cumplir con los requisitos de certificación.

**3.1 Condiciones para el uso del certificado**

- GLI es el único propietario de este plan de certificación y es el único organismo de certificación autorizado para certificar productos bajo este plan o para hacer referencia a este plan en materiales de marketing o publicidad.
- Los clientes de GLI pueden referirse a la certificación, y por extensión a este plan, sólo en la medida en que lo autorice el acuerdo de certificación descrito anteriormente.
- GLI mantiene el control sobre la propiedad, el uso y la exhibición de los certificados y cualquier otro mecanismo para indicar que un producto está certificado.
- Todas las referencias incorrectas, incluidas las fraudulentas, a la certificación o al uso engañoso de los certificados o de cualquier otro mecanismo para indicar que un producto está certificado, por ejemplo, en materiales de comercialización o

**Plan de Certificación del Producto de GLI**

publicidad, estarán sujetas a revisión por parte de GLI y pueden dar lugar a la suspensión, retirada o terminación de la certificación u otra acción adecuada que se considere apropiada por GLI, a su entera discreción.

**3.2 Gestión de la imparcialidad**

GLI ha implementado un mecanismo para salvaguardar la imparcialidad. Este mecanismo es un proceso que evalúa de manera continua los riesgos para la imparcialidad con el propósito de eliminar o minimizar los riesgos para la imparcialidad y los conflictos de intereses y asegurar que las presiones comerciales, financieras o de otro tipo no comprometan la imparcialidad. El mecanismo para salvaguardar la imparcialidad tiene en cuenta los siguientes elementos: sensibilización, capacitación y educación del personal; supervisión de la gestión; y medidas de mitigación y corrección.

La alta dirección de GLI ha nombrado un Comité de Imparcialidad que se encarga de examinar los riesgos para la imparcialidad y de informar a la alta dirección. El comité está compuesto por miembros del personal de una sección transversal de departamentos dentro de GLI. Además, se obtienen aportaciones sobre la imparcialidad de GLI de partes interesadas externas del sector del juego.

Cuando se identifica un riesgo para la imparcialidad, se evalúa su impacto en GLI y se adoptan las medidas correctivas apropiadas de conformidad con los procedimientos de acción correctiva y preventiva de GLI. El Comité de Imparcialidad informa de todos los riesgos de imparcialidad identificados a la alta dirección mediante el examen de la gestión. Si se identifica un riesgo grave que tenga un impacto inmediato y pueda comprometer la imparcialidad de GLI, se informará inmediatamente al director general (en la oficina de GLI en Europa) o al Vicepresidente Senior de Calidad y Conformidad Técnica (en la oficina de GLI en Nueva Jersey).

Ni GLI ni cualquier parte de GLI será el diseñador, fabricante, instalador, distribuidor o responsable de mantener cualquier producto certificado bajo este plan.

**3.3 Condiciones no discriminatorias**

Las políticas y procedimientos de GLI no son discriminatorias y no impiden el acceso a los servicios de certificación. GLI permite el acceso a cualquier solicitante que pida la certificación dentro del ámbito de las operaciones de GLI. GLI no impone condiciones financieras indebidas ni condiciones relacionadas con el tamaño del solicitante, la pertenencia a un grupo o asociación, o certificaciones previas emitidas por GLI. GLI se reserva el derecho de rechazar una solicitud de certificación, o cancelar un contrato ejecutado para la certificación, por razones tales como la participación del cliente en actividades ilegales, un historial de incumplimiento repetido de los requisitos, u otras cuestiones como un historial de falta de pago por los servicios prestados.

**3.4 Confidencialidad**

GLI trata toda la información obtenida o creada durante la realización de las actividades de certificación con estricta confidencialidad, excepto la información que el cliente ponga a disposición del público o cuando GLI y el cliente acuerden lo contrario. Toda la demás información se considera información sujeta a derechos de propiedad y se considerará confidencial. GLI informa al cliente, por adelantado, de la información que pretende

**Plan de Certificación del Producto de GLI**

hacer pública o poner en el dominio público. Cuando la ley, una orden judicial o un contrato legalmente autorizado requiera que GLI divulgue información confidencial, GLI informará al cliente de la solicitud e identificará la información que se le proporcionará, a menos que la ley o la orden prohíba que se informe al cliente de otra manera. La información sobre el cliente obtenida por otras fuentes que no sean el cliente (por ejemplo, de un reclamante o un regulador) será considerada confidencial por GLI.

**3.5 Información disponible públicamente**

Este plan de certificación está a disposición del público a través de [www.gaminglabs.com/gli-certified-mark](http://www.gaminglabs.com/gli-certified-mark) (o cualquier sucesor del mismo) y proporciona información sobre el proceso de certificación de GLI, incluida la evaluación, y las normas y procedimientos para conceder, mantener, ampliar, reducir, suspender, retirar o rechazar la certificación. Este plan de certificación también describe los derechos y deberes de los solicitantes y clientes, incluyendo los requisitos, restricciones o limitaciones en el uso del nombre de GLI.

**4 APLICACIÓN**

Toda solicitud de certificación recibida por GLI debe ir acompañada de documentación de presentación aceptable y debe contener como mínimo toda la información necesaria para completar el proceso de certificación de acuerdo con este plan de certificación.

Como mínimo, la documentación de presentación debe incluir:

- Nombre y detalles del producto a certificar;
- Las jurisdicciones para las que el cliente solicita la certificación;
- Información general sobre el cliente, incluyendo el nombre y la dirección, los datos y el personal de contacto, la ubicación física (si se considera necesario); los aspectos importantes de su proceso u operaciones que deben tenerse en cuenta; y cualquier obligación legal;
- Información general sobre el cliente, pertinente a la certificación para la que se hace la presentación, incluida su relación con una organización o corporación más grande, si la hubiera;
- Información relativa a todos los procesos subcontratados por el cliente que afectarán a la conformidad con los requisitos jurisdiccionales (por ejemplo, los resultados de las pruebas de derrame de líquidos o las pruebas de seguridad eléctrica); y
- Toda otra información necesaria de acuerdo con los requisitos jurisdiccionales pertinentes, y cualquier otro requisito adicional que GLI considere necesario, a su entera discreción.

**5 REVISIÓN DE LA SOLICITUD****5.1**

GLI llevará a cabo una revisión de la solicitud de certificación para asegurar que se reciba suficiente información para llevar a cabo las actividades de pruebas y certificación. La información proporcionada incluirá información sobre el cliente y el producto que se va a certificar y el alcance del trabajo, incluidos los requisitos jurisdiccionales. La revisión confirmará que se dispone de los medios para realizar todas las actividades de evaluación y certificación.

**5.2**



**Plan de Certificación del Producto de GLI**

Si el producto o los requisitos jurisdiccionales no son conocidos por GLI, GLI se reserva el derecho de realizar todas las revisiones técnicas necesarias y las actividades que se consideren apropiadas antes de la aceptación de un acuerdo de pruebas o certificación.

**5.3**

En los casos descritos en la sección 5.2, GLI garantizará que dispone de la competencia y capacidad necesaria para llevar a cabo las actividades de evaluación y certificación solicitadas. GLI mantendrá registros de la justificación de la decisión de realizar la actividad de evaluación o certificación.

**5.4**

GLI no aceptará presentaciones o realizará actividades específicas de pruebas o certificación si GLI considera que carece de la competencia o capacidad.

**5.5**

GLI utilizará, en su entera discreción, las certificaciones o informes ya otorgados al cliente para omitir cualquier actividad que se considere innecesaria. GLI hará referencia a la certificación existente en sus registros. En cada circunstancia, GLI proporcionará una justificación para la omisión de cualquier actividad.

**6 EVALUACIÓN****6.1**

Después de evaluar la solicitud de certificación, GLI asignará el documento de presentación a un Gerente Técnico apropiado para determinar las actividades de prueba requeridas. (Esta tarea puede ser delegada a personal calificado). El progreso de todas las actividades de trabajo se registra y se supervisa para comprobar su exactitud e integridad.

**6.2**

Las actividades de pruebas necesarias se asignarán a personal cualificado. Si se requiere la subcontratación de alguna tarea, GLI sólo subcontratará a una organización que esté calificada para realizar la(s) tarea(s) asignada(s). GLI informará al cliente de cualquier tarea subcontratada incluyendo la ubicación de donde se completó cada tarea, y el costo adicional asociado a dicha externalización, en su caso.

**6.3**

GLI se asegurará que todo el personal que realiza tareas de evaluación ya sea interno o subcontratado, tenga acceso a toda la información y/o documentación necesaria. La Intranet de GLI es la fuente principal; sin embargo, si no se dispone de acceso a la intranet, se proporcionará un medio de acceso alternativo.

**6.4**

Todas las actividades de evaluación, internas y/o subcontratadas, se realizarán de acuerdo con las instrucciones específicas del cliente y dentro del alcance de la acreditación de GLI conforme con ISO/CEI 17025 e ISO/CEI 17065. GLI evaluará los productos de juego en función de los requisitos jurisdiccionales, según lo solicitado por el fabricante del producto que lo presenta. Estos requisitos jurisdiccionales se definen mediante requisitos de certificación específicos basados en las normas de juego de la jurisdicción, que puede ser un país, una provincia, un estado u otra autoridad reguladora.



**Plan de Certificación del Producto de GLI**

Las jurisdicciones específicas sujetas a evaluación por GLI se definen en los alcances de acreditación de ISO/CEI 17065:2012 para GLI de Nueva Jersey y GLI de Europa.

**6.5**

GLI no se basará en los resultados de las actividades de evaluación o certificación completadas antes de la recepción de la presentación actual sin la confirmación de que las tareas realizadas se completaron conforme a los requisitos de evaluación y certificación de GLI especificados en este plan de certificación.

**6.6**

GLI informará al cliente de todos los casos de incumplimiento identificados durante la evaluación.

**6.7**

Si han surgido uno o más casos de incumplimiento, a discreción del cliente, GLI terminará las actividades de evaluación adicionales o continuará el proceso de evaluación y proporcionará información sobre las tareas de evaluación adicionales necesarias para verificar que se han corregido todos los casos de incumplimiento.

**6.8**

Si el cliente está de acuerdo con la continuación de las tareas de evaluación adicionales, el proceso de evaluación descrito en este plan de certificación (sección 6) se repetirá para las tareas adicionales.

**6.9**

Los resultados de todas las actividades de evaluación se documentarán electrónicamente y están disponibles para su revisión como se describe en la Sección 7.

**7 REVISIÓN**

Una vez finalizadas las tareas de evaluación especificadas, GLI realizará una revisión técnica exhaustiva para verificar que todas las tareas especificadas se han realizado correctamente y que no existen anomalías; la revisión técnica irá seguida de una revisión de garantía de calidad en varias fases para verificar que la presentación está completa y la inclusión de toda la documentación requerida. Una vez satisfactoriamente superadas las revisiones técnicas y de garantía de calidad, la presentación se preparará para la decisión de certificación.

**8 DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN****8.1**

GLI es responsable y retiene la autoridad de todas las decisiones relacionadas con la certificación y no subcontrata la decisión de certificación.

Los siguientes individuos son responsables de la decisión final de certificación y de la firma del informe de certificación:

- Vicepresidente Senior de Calidad y Cumplimiento Técnico (o como delegado según el régimen de suplencia de GLI) para Gaming Laboratories International, LLC

**Plan de Certificación del Producto de GLI**

- Director Gerente (o como delegado según el régimen de suplencia de GLI) de GLI Europa B.V.

Todos los miembros del proceso de certificación son empleados fijos (de) o están bajo contrato con GLI para garantizar la imparcialidad y mitigar cualquier caso de conflicto de intereses.

Se proporciona al cliente un reporte de certificación completo que identifica inequívocamente el producto y confirma o niega la certificación del mismo.

El reporte de certificación incluye la información de contacto de GLI, la(s) fecha(s) en que se otorga la certificación, la información de contacto del cliente, el alcance de la certificación, la(s) fecha(s) de vencimiento de la certificación (si corresponde), y cualquier otra información que sea apropiada.

Sólo se emitirá un reporte de certificación si el producto de juego pasa los requisitos jurisdiccionales solicitados. El reporte de certificación indica explícitamente "CUMPLE" para el conjunto específico de requisitos jurisdiccionales solicitados por el cliente remitente. Se emite un reporte de certificación por separado para cada conjunto específico de requisitos jurisdiccionales. No se requiere una interpretación de la decisión de certificación; el producto o productos de juego se aprueban, y se emite un informe de certificación, o no se aprueban, y se deniega la certificación.

## 8.2

**Cambios que afectan a la certificación** - Cuando GLI introduzca requisitos nuevos o revisados que afecten al cliente, GLI se asegurará de que estos cambios se comuniquen al cliente. GLI verificará además la implementación de los cambios por parte de sus clientes.

## 8.3

**Terminación, reducción, suspensión o retirada de la certificación**

Cuando se compruebe el caso de incumplimiento con los requisitos de certificación (es decir, un producto certificado deja de cumplir con los requisitos jurisdiccionales aplicables), GLI considerará y decidirá las medidas apropiadas, que pueden incluir:

- Continuación de la certificación bajo las condiciones especificadas por GLI;
  - Reducción del alcance de la certificación para eliminar las variantes de productos no conformes;
  - Suspensión de la certificación hasta que el cliente tome medidas correctivas;
  - Retirada de la certificación; y / o
  - Revisión de la evaluación de una decisión de certificación.
- Si se suspende la certificación, entonces GLI informará al cliente:
    - De las acciones necesarias para terminar la suspensión y restaurar la certificación; y / o
    - De cualquier otra acción que GLI considere necesaria para restaurar la certificación.

**Plan de Certificación del Producto de GLI****9 DIRECTORIO DE PRODUCTOS CERTIFICADOS****9.1 General**

GLI conserva toda la documentación de certificación indefinidamente en un formato electrónico, incluyendo:

- Identificación del producto;
- Los requisitos jurisdiccionales para los que se ha certificado la conformidad; y
- La identificación del cliente.

**9.2 Acceso en línea de GLIAccess®**

GLI proporciona a los clientes, reguladores y terceros autorizados acceso a los reportes de certificación, descargas, utilidades de verificación y otra información relevante a sus productos y jurisdicciones en línea a través de su sitio web utilizando un inicio de sesión seguro. GLIAccess® está disponible gratuitamente para los clientes de GLI poniéndose en contacto con cualquier oficina de GLI.

**10 RECLAMOS**

Cualquier expresión de insatisfacción con los productos o servicios de GLI que requiera una respuesta se gestiona como un reclamo.

**10.1 Proceso de Tramitación de Reclamos**

Al recibir un reclamo o una expresión de insatisfacción, GLI inicia inmediatamente un proceso interno de administración de reclamos para investigar, analizar y evaluar el reclamo. Todos los reclamos son reconocidos con el denunciante dentro de un plazo de 30 días de la recepción de la queja.

Dependiendo de las cuestiones de las que se trate, los aspectos de un reclamo pueden tratarse como una apelación o como una disputa comercial. Los reclamos sobre el cumplimiento o las decisiones de certificación tomadas por GLI se procesan como apelaciones. Todos los demás asuntos relacionados con los reclamos se procesan como disputas comerciales.

**11 APELAR UNA DECISIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CERTIFICACIÓN**

Una apelación es una solicitud para que GLI reconsidere una decisión de certificación de una presentación específica.

Apelaciones:

- Se aplican únicamente a las decisiones de cumplimiento o certificación;
- Se aplican sólo a los que presentan productos para su certificación;
- Normalmente se resuelven internamente; y
- Sólo pueden resolverse mediante arbitraje de terceros cuando se especifique en el proceso de apelación.

**11.1 El Proceso de Apelación**

Cuando GLI determina que un producto no cumple los requisitos de cumplimiento necesarios para emitir una certificación, el cliente puede impugnar los resultados haciendo una apelación por escrito a GLI.

**Plan de Certificación del Producto de GLI**

Las apelaciones se deben hacer a GLI por escrito. GLI revisará los hechos relacionados con la apelación y responderá dentro de 30 días de su recepción. Las apelaciones se registran como reclamos de insatisfacción con GLI. Todos los registros, documentos, etc., resultantes de una apelación son retenidos por GLI en un formato electrónico indefinidamente.

Tras una evaluación exhaustiva de la apelación y de cualquier hecho relacionado, la Alta Dirección de GLI tomará una determinación de cumplimiento o conformidad en la presentación. Los principios de independencia e imparcialidad durante el proceso de apelación de GLI están asegurados y salvaguardados por el **Comité de Decisiones de Certificación de Productos**.

GLI informará al cliente de cualquier otra acción necesaria para remediar la situación. Una vez que la decisión ha sido confirmada por GLI, no se aceptan más apelaciones a menos que se presenten o se descubran nuevas pruebas que puedan dar lugar a una revocación de la apelación. Se siguen los procedimientos de gestión para tratar las disconformidades internas.

Si un cliente no está de acuerdo con una decisión de apelación tomada por GLI, puede llevar el asunto directamente a una autoridad regulatoria.

GLI también puede ponerse en contacto con las autoridades regulatorias para determinar el cumplimiento en los casos en que las regulaciones jurisdiccionales no son claras, no dicen nada o no se refieren específicamente a las características, funciones o tecnología de un elemento presentado. Esto es aplicable siempre y cuando no comprometa la imparcialidad de GLI y el cliente le indique a GLI que proceda.

El derecho a apelar directamente a un árbitro independiente o después de la revisión interna de GLI sólo se permite en Hong Kong y se someterá al Centro de Arbitraje Internacional de Hong Kong ("HKIAC") y se administrará de acuerdo con las normas y reglamentos del HKIAC. Puede encontrar más información en [www.hkiac.org](http://www.hkiac.org).

## 12 **LA MARCA "GAMING LABS CERTIFIED"®**

El programa es administrado desde la sede mundial de GLI en Lakewood, Nueva Jersey, bajo la acreditación ISO/IEC 17065:2012 otorgada por A2LA.

### **12.1 Información General**

La marca "GAMING LABS CERTIFIED" (denominada en lo sucesivo como la Marca) es una marca registrada de Gaming Laboratories International, LLC para uso en asociación con productos que han sido certificados para su conformidad por GLI. El uso de la Marca significa que el(los) producto(s) certificado(s) asociado(s) ha(n) cumplido con los requisitos jurisdiccionales específicos tras una evaluación de GLI. Los productos asociados a la Marca se benefician de una mayor credibilidad y un prestigio adicionales, ya que la Marca significa la certificación por parte del principal organismo de pruebas y certificación de la industria del juego. La Marca no puede mostrarse directamente en un producto certificado o en el embalaje del producto.

A continuación, se muestran ejemplos de las imágenes de la marca "GAMING LABS

**Plan de Certificación del Producto de GLI**

**CERTIFIED**" que se proporcionan a los usuarios autorizados. La marca es una marca registrada y no puede ser alterada o modificada de ninguna manera (incluyendo, pero no limitado al texto, color y fondo) sin la aprobación previa por escrito de GLI. El tamaño de la imagen puede ajustarse siempre y cuando las dimensiones relativas no sean modificadas.



GLI no denegará la autorización de uso de la Marca a ninguna entidad, excepto en casos en que no se cumpla alguno de los requisitos para obtener la Marca. Una vez otorgada, el uso de la Marca no podrá ser transferido o asignado a un tercero sin firmar un nuevo acuerdo con GLI o sin el consentimiento por escrito de GLI en determinadas situaciones excepcionales. Las solicitudes de dicho consentimiento deben presentarse a GLI por escrito y se revisarán caso por caso.

El uso de la Marca se otorga por un período de un año y podrá renovarse a partir del final del mes de aniversario de la aprobación original, y a partir de entonces anualmente, siempre y cuando, el producto certificado siga cumpliendo con el Contrato de Licencia de la Marca de Certificación. GLI se reserva el derecho de modificar el periodo de uso.

GLI mantiene un registro de todos los usuarios autorizados de la Marca en la Sede Mundial de Lakewood, NJ. Este registro contiene información de usuario junto con los requisitos jurisdiccionales pertinentes y la información sobre el producto basada en las cuales se concedió originalmente la autorización para utilizar la Marca. Las partes interesadas deben presentar una solicitud de revisión de esta información por escrito a la Sede Mundial de GLI. Permita 60 días hábiles para que GLI revise y apruebe la solicitud, a menos que la ley requiera un período diferente o acordado por GLI. Todas las solicitudes deben ser reconocidas y aprobadas por el Asesor Jurídica de GLI.

En Hong Kong, las únicas reglas oficialmente reconocidas con respecto a la Marca son las aceptadas y aprobadas por el Registro de Marcas de Hong Kong. Comprenden el conjunto completo de normas que rigen la autorización de los proveedores para utilizar la Marca en su totalidad. Las modificaciones de las reglas no son efectivas en Hong Kong hasta que sean aceptadas oficialmente por el Registro de Marcas de Hong Kong.

## **12.2 Solicitud de uso de la marca**

Las solicitudes de uso de la marca deben presentarse por escrito o mediante el formulario de solicitud de Marca Certificada en línea en [www.gaminglabs.com/gli-certified-mark](http://www.gaminglabs.com/gli-certified-mark) (o cualquier sucesor del mismo). GLI ha establecido un Comité de Decisiones de Certificación de Productos (PCDC) que revisa y aprueba o deniega el uso de la Marca ". Todos los miembros del PCDC son empleados de GLI, pero no forman parte del organismo de certificación del producto para asegurar la imparcialidad y mitigar cualquier caso de conflicto de intereses.

GLI otorgará el uso de la Marca a las organizaciones que hayan presentado elementos que GLI determine cumplen todos los criterios de conformidad en uno o varios Estándares GLI aplicables u otros requisitos jurisdiccionales publicados.

**Plan de Certificación del Producto de GLI**

Un cliente que solicita el uso de la marca debe:

- proporcionar evidencia que acredite la autorización de uso o ejercer los derechos de propiedad intelectual sobre un producto certificado por GLI;
- proporcionar información necesaria para confirmar la validez de un producto certificado por GLI (por ejemplo, un informe o un número de identificación);
- se comprometen a cumplir con el Acuerdo de Licencia de Marca de Certificación ; y
- recibir la aprobación del PCDC para utilizar la Marca.

### **12.3 Vigilancia**

Este es un plan de certificación de productos de Tipo 1a (de acuerdo con ISO/IEC 17067:2013). GLI no realiza ninguna actividad de vigilancia en el ámbito de este sistema de certificación de productos. No obstante, GLI lleva a cabo actividades de supervisión relacionadas con el uso de la Marca.

Estas actividades de supervisión incluyen, pero no se limitan a auditorías periódicas de escritorio y/o del sitio web de clientes, usuarios, organizaciones u otras personas que hayan sido autorizadas a utilizar la Marca. GLI se comunica directamente con el usuario de la Marca cuando los resultados de las actividades de monitoreo requieren que el usuario de la Marca afronte los cambios especificados, actualizaciones u otros elementos identificados en relación con el uso de la Marca .



Plan de Certificación del Producto de GLI

Historial de Versiones: Actualización efectiva a partir del 28-JUN-2023, MJM

Sección	Hecho por	Revisión(es):
Como corresponda	Mark Mensik	Se actualizaron los títulos del personal y se corrigieron varias revisiones editoriales y errores ortográficos en todo el documento..
1.2 Vigilancia	Mark Mensik	La declaración "GLI realiza actividades de vigilancia relacionadas con el uso de la marca "GAMING LABS CERTIFIED"" se revisó sustituyendo "vigilancia" por "monitoreo ". Este cambio se ha realizado porque la referencia a la vigilancia no es exacta La cláusula 7.9.3 de la norma ISO 17065 se refiere a la vigilancia de las marcas de certificación colocadas en un producto, su embalaje o la información que lo acompaña.. Este plan no permite ese tipo de uso de la marca de certificación. Por lo tanto, el término "vigilancia" no es apropiado. La referencia a la "monitoreo" procede de la cláusula 7.3 de la norma ISO 17030, que se refiere a la supervisión del uso de marcas de conformidad de terceros.. La sección 12.3 también fue revisada como se describe a continuación para ajustarla a la norma ISO 17030.
2 Normas Aplicables y Referencias Normativas	Mark Mensik	ISO/IEC 17030:2003 se añadió a la lista de normas aplicables.
12.1 Información General	Mark Mensik	Se ha revisado la declaración DE: La marca "GAMING LABS CERTIFIED" es una marca registrada de Gaming Laboratories International, LLC para su uso en productos y literatura relacionada cuya conformidad ha sido certificada por empresas autorizadas de GLI". A: La marca "GAMING LABS CERTIFIED" (en adelante, la Marca) es una marca registrada de Gaming Laboratories International, LLC para su uso en asociación con productos cuya conformidad ha sido certificada por GLI. Se ha añadido lo siguiente como última frase del segundo párrafo de la sección: La Marca no puede mostrarse directamente en un producto certificado o en el embalaje del producto . Se ha añadido el siguiente texto para aclarar el manejo de la imagen de marca certificada: A continuación se muestran ejemplos de las imágenes de la marca "GAMING LABS CERTIFIED" que se proporcionan a los usuarios autorizados. La Marca es una marca registrada y no puede ser alterada o modificada de ninguna manera (incluyendo pero no limitándose al texto, color y fondo) sin la aprobación previa por escrito de GLI. El tamaño de la imagen puede modificarse siempre que no se modifiquen las dimensiones relativas. Se ha eliminado la declaración "No se cobrará ninguna tasa por utilizar la Marca". GLI puede cobrar una tasa en el futuro, por lo que es necesario suprimir esta declaración para evitar futuras revisiones del plan. GLI pasó de un periodo de renovación de 4 años a uno de 1 año. El sistema se revisó para reflejar este cambio.
12.2 Solicitud de Uso de la Marca	Mark Mensik	Se ha añadido "pero no forman parte del organismo de certificación del producto" para subrayar que el PCDC sí tiene un papel en la decisión de certificación original.. El contexto completo es: "GLI ha establecido un Comité de Decisiones sobre Certificación de Productos (PCDC) que revisa y aprueba o deniega el uso de la Marca. Todos los miembros del PCDC son empleados de GLI, pero no forman parte del organismo de certificación de productos, para garantizar la imparcialidad y mitigar cualquier caso de conflicto de intereses..
12.3 Vigilancia	Mark Mensik	Se ha revisado el primer párrafo DE: Se trata de un sistema de certificación de productos de tipo 1a (de conformidad con la norma ISO/IEC 17067:2013). GLI no realiza actividades de vigilancia, salvo las relacionadas con el uso de la marca "GAMING LABS CERTIFIED". TO: Este es un esquema de certificación de producto Tipo 1a (de acuerdo con ISO/IEC 17067:2013). GLI no participa en ninguna actividad de vigilancia bajo este plan de certificación de productos.. Sin embargo, GLI lleva a cabo actividades de supervisión relacionadas con el uso de la Marca. Se eliminó lo siguiente: GLI realizará periódicamente auditorías de vigilancia de la certificación para verificar el uso continuado de la marca "GAMING LABS CERTIFIED". Se ha cambiado la referencia de "vigilancia" a " monitoreo".

Actualización efectiva a partir del 19-MAY-2021, MJM

Sección	Realizado por	Revisión(es):
1. Alcance	Mark Mensik	Se ha añadido "y el equipo asociado" a la definición de Juego, como se indica a continuación: <b>Juego:</b> Un juego de azar (incluidos los dispositivos electrónicos de juego y lotería y equipo asociado) cuyo resultado está fuertemente influenciado por algún dispositivo de azar, y sobre el cual los participantes pueden elegir apostar dinero o cualquier cosa de valor monetario.

Actualización efectiva a partir del 25-FEB-2020, MJM

Sección	Realizado por	Revisión(es):
No aplica	Mark Mensik	Lanzamiento inicial - Este documento representa una consolidación de la "Guía de evaluación y certificación de GLI" y del "Esquema de certificación de productos GLI Europa BV (PC-QS-010)"